

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

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

PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera 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 hal-hal sebagai berikut :

- a. Persetujuan prinsip pembukaan Kantor Cabang Syariah Palembang
- b. Pengangkatan :
  - 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
  - Pemimpin Unit Usaha Syariah atas nama Sdr. Oktiandi;
  - Pemimpin Cabang Syariah Palembang atas nama Sdr. H. Saekan Noer, SH, MM.

Berdasarkan Pernyataan Keputusan Pemegang Saham di Luar Rapat PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Nomor 2 tanggal 3 November 2009 dan Pengesahan Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-56914.AH.01.02. Tahun 2009 tanggal 20 November 2009, maka Bank Sumsel berubah menjadi Bank Sumsel Babel dan penyebutan Bank Sumsel Syariah menjadi Bank Sumsel Babel Syariah. 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 Divisi Usaha Syariah yang merupakan kesungguhan komitmen Direksi untuk mengembangkan operasional bisnis berbasis syariah agar dapat tumbuh dan berkembang secara terencana, fokus dan sesuai roadmap pengembangan bisnis syariah yang disarankan oleh pemegang saham dan regulator yang diharapkan dalam memberikan 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 pengembangan organisasi tersebut dan berdasarkan surat penegasan OJK No.S-233/KO.5311/2014 tanggal 31 Desember 2014 tentang Rencana Pemindahan Alamat Kantor Induk UUS, dilakukan 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>78</sup>

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

Visi

“Menjadi Bank Terkemuka dan Terpercaya dengan Kinerja Unggul”

Misi

---

<sup>78</sup> Bank Sumsel Babel Syariah. 2013. *”Sejarah Bank Sumsel Babel Syariah”*.

1. Membantu mengembangkan potensi daerah dan meningkatkan Pertumbuhan Perekonomian daerah.
2. Menumbuh kembangkan *Retail Banking*, *Corporate Banking*, dan *International Banking*.
3. Mengembangkan *Human Capital* yang profesional dan tata kelola perusahaan yang Baik.<sup>79</sup>

## **B. Karakteristik Responden**

Karakteristik dalam penelitian ini adalah responden pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang, setiap responden mempunyai Karakteristik yang berbeda-beda. Adapun karakteristik yang terdapat dalam penelitian penulis adalah Usia, jenis kelamin, agama, pekerjaan, dan pendidikan terakhir yang diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang sebanyak 100 orang yaitu sebagai berikut:

### **1. Usia**

Berdasarkan data penelitian dibawah ini yang terdapat pada tabel 4.1 yang diperoleh dari penguraian identitas responden yang terdapat pada bank sumsel babel cabang syariah palembang yang terdapat pada usia responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu sebagai berikut:

---

<sup>79</sup> Bank Sumsel Babel Syariah. 2013. "Visi dan Misi Bank Sumsel Babel Syariah".

<https://www.banksumselbabel.com/syariah/TentangKami?ID=1>. Diakses Pada Tanggal 21 Juli 2021

**Tabel 4.1**  
**Usia Responden**

|              |                             | <b>Frequency</b> | <b>Percent</b> | <b>Valid<br/>Percent</b> | <b>Cumulative<br/>Percent</b> |
|--------------|-----------------------------|------------------|----------------|--------------------------|-------------------------------|
| <b>Valid</b> | <b>Dibawah 20<br/>tahun</b> | 3                | 3.0            | 3.0                      | 3.0                           |
|              | <b>20-30 tahun</b>          | 18               | 18.0           | 18.0                     | 21.0                          |
|              | <b>31-40 tahun</b>          | 20               | 20.0           | 20.0                     | 41.0                          |
|              | <b>41-50 tahun</b>          | 30               | 30.0           | 30.0                     | 71.0                          |
|              | <b>50 tahun ke<br/>atas</b> | 29               | 29.0           | 29.0                     | 100.0                         |
|              | <b>Total</b>                | 100              | 100.0          | 100.0                    |                               |

sumber: *output SPSS* data diolah, 2021

Berdasarkan keterangan tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia dibawah 20 tahun sebanyak 3 orang, kemudian untuk responden yang berusia 20-30 tahun sebanyak 18 orang, untuk responden yang berusia 31-40 tahun berjumlah 20 orang, sedangkan responden yang berusia 41-50 tahun berjumlah 30 orang, dan untuk responden yang berusia 50 tahun keatas berjumlah 29 orang. hal tersebut menunjukkan bahwa usia responden dalam penelitian ini lebih didominasi yaitu oleh responden yang berusia 41-50 tahun.

## 2. Jenis Kelamin

Berdasarkan data penelitian dibawah ini yang terdapat pada tabel 4.2 yang diperoleh dari penguraian identitas responden yang terdapat pada bank sumsel babel cabang syariah palembang sebagai sampel penelitian berdasarkan jenis kelamin responden yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Jenis Kelamin Responden**

|              |                  | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|--------------|------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| <b>Valid</b> | <b>Laki-Laki</b> | 53        | 53.0    | 53.0          | 53.0               |
|              | <b>Perempuan</b> | 47        | 47.0    | 47.0          | 100.0              |
|              | <b>Total</b>     | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

sumber: *output SPSS* data diolah, 2021

Berdasarkan keterangan Tabel 4.2 bahwa dapat diketahui jumlah jenis kelamin pada responden bank sumsel babel cabang syariah palembang yang menunjukkan bahwa jumlah jenis kelamin laki-laki berjumlah 53 sedangkan sisanya adalah responden perempuan berjumlah 47 orang. hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah pada bank sumsel babel cabang syariah palembang pada penelitian ini adalah laki-laki.

### 3. Agama

Berdasarkan data penelitian dibawah ini yang terdapat pada tabel 4.3 yang diperoleh dari penguraian identitas responden yang terdapat pada bank sumsel babel cabang syariah Palembang yaitu diperoleh dari data identitas responden yang terdapat pada agama responden atau nasabah yang dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.3**  
**Agama Responden**

|                    | <b>Frequency</b> | <b>Percent</b> | <b>Valid Percent</b> | <b>Cumulative Percent</b> |
|--------------------|------------------|----------------|----------------------|---------------------------|
| <b>Valid Islam</b> | 100              | 100.0          | 100.0                | 100.0                     |

sumber: *output Spss data diolah, 2021*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 responden diatas dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini terdapat mayoritas agama islam yang lebih dominan dan yang paling banyak diminatin yang terdapat pada bank sumsel babel cabang syariah Palembang.

### 4. Pekerjaan

Berdasarkan data penelitian dibawah ini yang terdapat pada tabel 4.4 yang diperoleh dari penguraian identitas responden yang terdapat pada bank sumsel babel cabang syariah

palembang yang terdapat pada jenis pekerjaan responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Pekerjaan Responden**

|                             | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| <b>Pegawai negeri sipil</b> | 28        | 28.0    | 28.0          | 28.0               |
| <b>Pegawai Swasta</b>       | 28        | 28.0    | 28.0          | 56.0               |
| <b>Wirausaha/pedagang</b>   | 33        | 33.0    | 33.0          | 89.0               |
| <b>Pelajar/mahasiswa</b>    | 8         | 8.0     | 8.0           | 97.0               |
| <b>Ibu rumah tangga</b>     | 3         | 3.0     | 3.0           | 100.0              |
| <b>Total</b>                | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

sumber: *output Spss data diolah, 2021*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 bahwa dapat diketahui pekerjaan responden pada bank sumsel babel cabang syariah yang bekerja pegawai negeri sipil yang berjumlah 28 orang, sedangkan pegawai swasta berjumlah 28, kemudian wirausaha/pedagang sebanyak 33 orang, kemudian pelajar/mahasiswa yang berjumlah sebanyak 8 orang, dan untuk ibu rumah tangga yang berjumlah 3 orang. hal ini yang menunjukkan bahwa responden yang bekerja terbanyak pada bank sumsel babel cabang syariah palembang adalah wirausaha sebanyak 33 orang.

## 5. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data penelitian dibawah ini yang terdapat pada tabel 4.5 yang diperoleh dari penguraian identitas responden yang terdapat pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang yaitu diperoleh dari data identitas responden yang terdapat pada pendidikan terakhir responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Pendidikan Terakhir Responden**

|                 | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| <b>SMA/SMK</b>  | 48        | 48.0    | 48.0          | 48.0               |
| <b>Diploma</b>  | 18        | 18.0    | 18.0          | 66.0               |
| <b>Valid S1</b> | 33        | 33.0    | 33.0          | 99.0               |
| <b>S2</b>       | 1         | 1.0     | 1.0           | 100.0              |
| <b>Total</b>    | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

sumber: *output Spss data diolah*, 2021

Berdasarkan Keterangan Tabel 4.5 bahwa dapat diketahui responden yang terdapat pada penelitian ini adalah yang memiliki pendidikan SMA/SMK sebanyak 48 orang, kemudian untuk pendidikan Diploma sebanyak 18 orang, sedangkan S1 berjumlah 33 orang, dan untuk S2 berjumlah 1 orang. hal ini menunjukkan bahwa pendidikan yang terbanyak pada penelitian ini pada bank sumsel babel cabang syariah adalah SMA/SMK.

## C. Instrumen Penelitian

Untuk menganalisa data dan pengujian hipotesis, penelitian ini akan menggunakan beberapa teknik analisis statistik melalui pemanfaatan *Statistical Package for Social Science (SPSS) versi for Windows* antara lain adalah :

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuisisioner yaitu dari tiap item pernyataan dengan menggunakan bantuan aplikasi *SPSS 21*. Hasil uji validitas tersebut diperoleh dari keseluruhan item pernyataan dari masing-masing variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) yang dapat dihitung dengan melakukan perbandingan antara r hitung dengan nilai r tabel.

cara memperoleh hasil pengujian dengan cara :

- a. jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  maka dinyatakan valid
- b. jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka dinyatakan tidak valid.

Uji validitas diperoleh dengan taraf signifikansi 5 % atau 0.05. Dalam penelitian ini hasil uji validitas sampel yang digunakan yaitu 100 responden dengan  $df = n - 2 (100 - 2 = 98)$  sehingga diperoleh r tabel sebesar 0.1654 maka dapat diketahui r hitung tiap-tiap item  $> 0.1654$  yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X1)**

| Variabel       | Item pertanyaan | Corrected Item Total Correlation (r hitung) | r tabel | Keterangan |
|----------------|-----------------|---|---------|------------|
| Pelayanan (X1) | X1.1            | 0.630                                       | 0.1654  | Valid      |
|                | X1.2            | 0.733                                       | 0.1654  | Valid      |
|                | X1.3            | 0.701                                       | 0.1654  | Valid      |
|                | X1.4            | 0.687                                       | 0.1654  | Valid      |
|                | X1.5            | 0.775                                       | 0.1654  | Valid      |
|                | X1.6            | 0.748                                       | 0.1654  | Valid      |

sumber: *output Spss* data diolah, 2021

Dari tabel 4.6 tersebut, dapat diketahui bahwa semua item pernyataan variabel Pelayanan (X1) yang ada pada kolom *Corrected Item Total* memiliki  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  (0.1654) sehingga pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)**

| Variabel       | Item pertanyaan | Corrected Item Total Correlation (r hitung) | r tabel | Keterangan |
|----------------|-----------------|---|---------|------------|
| Fasilitas (X2) | X2.1            | 0.700                                       | 0.1654  | Valid      |
|                | X2.2            | 0.716                                       | 0.1654  | Valid      |
|                | X2.3            | 0.704                                       | 0.1654  | Valid      |
|                | X2.4            | 0.732                                       | 0.1654  | Valid      |

|  |      |       |        |       |
|--|------|-------|--------|-------|
|  | X2.5 | 0.796 | 0.1654 | Valid |
|  | X2.6 | 0.831 | 0.1654 | Valid |

sumber: *output Spss* data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.7 diketahui bahwa hasil masing-masing item pertanyaan variabel fasilitas (X2) memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0.1654) sehingga pernyataan tersebut dinyatakan “*valid*”.

**Tabel 4.8**

**Hasil Uji Validitas Variabel *Self Service Technology* (X3)**

| Variabel                            | Item pertanyaan | Corrected Item Total Correlation ( $r$ hitung) | $r$ tabel | Keterangan |
|-------------------------------------|-----------------|--|-----------|------------|
| <i>Self Service Technology</i> (X3) | X3.1            | 0.616  | 0.1654    | Valid      |
|                                     | X3.2            | 0.684  | 0.1654    | Valid      |
|                                     | X3.3            | 0.514  | 0.1654    | Valid      |
|                                     | X3.4            | 0.638  | 0.1654    | Valid      |
|                                     | X3.5            | 0.794  | 0.1654    | Valid      |
|                                     | X3.6            | 0.749  | 0.1654    | Valid      |

sumber: *output Spss* data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa hasil masing-masing item pertanyaan variabel *Self service technology* (X3) memiliki nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0.1654) sehingga pernyataan tersebut dinyatakan “*valid*”.

Tabel 4.9

## Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| Variabel             | Item pertanyaan | Corrected Item Total Correlation (r hitung) | r tabel | Keterangan |
|----------------------|-----------------|---|---------|------------|
| Kepuasan Nasabah (Y) | Y.1             | 0.571                                       | 0.1654  | Valid      |
|                      | Y.2             | 0.554                                       | 0.1654  | Valid      |
|                      | Y.3             | 0.595                                       | 0.1654  | Valid      |
|                      | Y.4             | 0,673                                       | 0.1654  | Valid      |
|                      | Y.5             | 0.793                                       | 0.1654  | Valid      |
|                      | Y.6             | 0.796                                       | 0.1654  | Valid      |

sumber: *output Spss data diolah, 2021*

berdasarkan tabel 4.9 diketahui bahwa hasil masing-masing item pertanyaan variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai r hitung  $>$  r tabel (0.1654) sehingga pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel. Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's Alpha  $>$  0,60. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan SPSS untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Kriteria pengujian yaitu:

1. Jika nilai Alpha  $>0,60$  berarti pernyataan reliabel
2. Jika nilai Alpha  $<0,60$  berarti pernyataan tidak reliable

Pengukuran reliabilitas dalam penelitian menggunakan program aplikasi *SPSS 21* sebagai berikut:

**Tabel 4.10**  
**Uji Reliabilitas**

| <b>Variabel</b>                     | <b><i>N of Item</i></b> | <b><i>Cronbach Alpha</i></b> | <b>Keterangan</b> |
|-------------------------------------|-------------------------|------------------------------|-------------------|
| Pelayanan (X1)                      | 6 item                  | 0.822                        | Reliabel          |
| Faslitas (X2)                       | 6 item                  | 0.842                        | Reliabel          |
| <i>Self Service Technology</i> (X3) | 6 item                  | 0.750                        | Reliabel          |
| Kepuasan Nasabah (Y)                | 6 item                  | 0.751                        | Reliabel.         |

sumber: *output Spss data diolah, 2021*

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa seluruh variabel yang ada pada penelitian yaitu variabel bebas terdiri dari pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan *Self Service Technology* (X3) dan Variabel Terikat (Y) dalam penelitian memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $>0.60$  maka dapat disimpulkan dinyatakan ” reliabel”.

## D. Teknik Analisa Data

### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda tujuannya untuk tujuannya membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Pada penelitian ini dilakukan analisis regresi linear berganda antara variabel-variabel berikut ini yaitu variabel bebas terdiri dari Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan *Self Service Technology* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah. Persamaan regresi untuk penelitian ini adalah sebagai berikut : sehingga hasil pengolahan dan penelitian menggunakan aplikasi *SPSS 21* sebagai berikut:

**Tabel 4.11**

### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |        |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. |
|                           |            | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      |
| 1                         | (Constant) | 3.635                       | .939       |                           | 3.873  | .000 |
|                           | X1         | -.570                       | .166       | -.653                     | -3.432 | .001 |
|                           | X2         | .861                        | .168       | .997                      | 5.129  | .000 |
|                           | X3         | .589                        | .060       | .612                      | 9.789  | .000 |

a. Dependent Variable: Y

sumber: *output Spss* data diolah, 2021

Berdasarkan tabel *coefficients* 4.11 diatas pada kolom B terdapat nilai constant (a) adalah 3.635 sedangkan kolom B untuk variabel pelayanan (X1) adalah sebesar -0.570 kemudian variabel fasilitas (X2) sebesar 0.861 dan untuk variabel *Self service Technology* (X3) sebesar 0.589 sehingga persamaan regresinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 3.635 + (-0.570) X_1 + 0.861 X_2 + 0.589 X_3$$

Keterangan :

|                 |   |                                     |
|-----------------|---|-------------------------------------|
| Y               | = | Kepuasan Nasabah                    |
| $\alpha$        | = | Konstanta                           |
| $b_1, b_2, b_3$ | = | Koefisien Regresi Variabel X1,X2,X3 |
| X1              | = | Pelayanan                           |
| X2              | = | Fasilitas                           |
| X3              | = | <i>Self Service Technology</i>      |
| e               | = | error term ( tingkat kesalahan).    |

Dari hasil persamaan regresi linier berganda diatas dapat disimpulkan :

- konstanta (a) adalah sebesar 3.635 ini dapat diartikan jika nilai dari masing-masing variabel X nilainya 0 dianggap konstan, maka kepuasan nasabah nilainya yaitu 3.635.
- koefisien Pelayanan (X1)  
nilai koefisien  $b_1$  -0.570 menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank sumsel Babel cabang syariah. artinya bahwa apabila bank memberikan pelayanan yang diutamakan dan baik dalam pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkat kepuasan nasabah. jika nilai pelayanan naik 1 % atau bernilai positif maka mengalami peningkatan terhadap kepuasan

nasabah sebaliknya jika angka ini bernilai negatif maka pelayanan akan menurun sebesar -0.570.

c. koefisien Fasilitas (X2)

nilai koefisien  $b_2$  0.861 menunjukkan bahwa fasilitas Berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank sumsel babel cabang syariah. artinya bahwa apabila bank memberikan fasilitas yang berkualitas dan fasilitas yang memuaskan nasabah maka akan meningkat kepuasan nasabah. jika nilai fasilitas naik 1 % atau bernilai positif maka mengalami peningkatan terhadap kepuasan nasabah akan naik sebesar 0.861, Sebaliknya jika variabel fasilitas mengalami penurunan atau menurun satu satuan (1%) atau bernilai negatif maka maka kepuasan nasabah akan menurun sebesar 0.861.

d. koefisien *Self Service Technology* (X3)

nilai koefisien  $b_3$  0.589 menunjukkan bahwa *self service technology* Berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank sumsel babel cabang syariah. artinya bahwa apabila bank memberikan layanan berbasis *technology* yang baik dan berkualitas sehingga mempermudah dalam penggunaan secara mandiri maka akan meningkat kepuasan nasabah. jika nilai *self service technology* naik 1 % atau mengalami peningkatan penambahan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0.589, Sebaliknya jika variabel *self service technology* mengalami penurunan satu satuan (1%) dan bernilai negatif maka kepuasan nasabah akan menurun sebesar 0.589

e. Hasil analisis dapat diketahui bahwa variabel bebas atau independen yang paling berpengaruh adalah fasilitas dan *self*

*service technology* dengan nilai koefisien sebesar 0.861 dan 0.589 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah pengaruhnya yaitu Pelayanan (X1) dengan nilai koefisien - 0.570 dari persamaan tersebut dapat terlihat bahwa semua variabel bebas (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## 2. Uji asumsi klasik

### a. Uji Normalitas

Uji Asumsi Normalitas akan menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. dalam hal ini untuk mengetahui berdistribusi normal atau tidak menggunakan *one sample Kolmogorov smirnov*. Jika nilai signifikansi lebih dari 0.05 maka variabel berdistribusi normal. Data hasil pengujian dalam penelitian dapat dilihat pada tabel 4.12 sebagai berikut:

**Tabel 4.12**

**Hasil uji Normalitas (*One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*)**

| <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> |                |                       |
|---|----------------|-----------------------|
|   |                | Standardized Residual |
| N   |                | 100                   |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>          | Mean           | .0000000              |
|   | Std. Deviation | .98473193             |
| Most Extreme Differences                  | Absolute       | .108                  |
|   | Positive       | .108                  |
|   | Negative       | -.092                 |
| Kolmogorov-Smirnov Z                      |                | 1.079                 |
| Asymp. Sig. (2-tailed)                    |                | .195                  |
| a. Test distribution is Normal.           |                |                       |
| b. Calculated from data.                  |                |                       |

sumber: *output Spss data diolah*, 2021

Berdasarkan pada tabel 4.12 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi 0.195. Karena jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 atau  $0.195 > 0.05$  maka dapat disimpulkan nilai residual tersebut berdistribusi normal.

**b. Multikolonieritas**

Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel bebas. cara mengetahui ada atau tidkanya gejala multikolonieritas antara lain melihat nilai *variance Inflation Factor (VIF)* DAN *Tolarence*, apabila nilai VIF kurang dari 10 dan tolerance lebih dari 0.1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas. Pada uji Multikolonieritas dalam penelitian menggunakan bantuan aplikasi *SPSS 21* sebagai berikut:

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**

| Coefficients <sup>a</sup>    |                             |            |                           |        |      |                         |       |
|------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
| Model                        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                              | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Tolerance               | VIF   |
| (Constant)                   | 3.635                       | .939       |                           | 3.873  | .000 |                         |       |
| 1 Pelayanan (x1)             | -.570                       | .166       | -.653                     | -3.432 | .001 | .394                    | 2.539 |
| fasilitas (x2)               | .861                        | .168       | .997                      | 5.129  | .000 | .374                    | 2.541 |
| self service technology (x3) | .589                        | .060       | .612                      | 9.789  | .000 | .981                    | 1.020 |

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah (y)

sumber: *output Spss data diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dapat disimpulkan Sebagai berikut :

1. Bahwa nilai *VIF* variabel Pelayanan (X1) sebesar 2.539 < 10 dan nilai tolerance variabel pelayanan > 0.1 sebesar 0.394 > 0.1 maka kesimpulannya bahwa variabel pelayanan (X1) dinyatakan tidak terjadi multikolonieritas.
2. Untuk nilai *VIF* pada variabel fasilitas (X2) sebesar 2.541 < 10 dan nilai tolerance variabel Fasilitas > 0.1 sebesar 0.374 > 0.1 maka kesimpulannya tidak terjadi multikolonieritas
3. Dan pada nilai *VIF* variabel *self service technologi* (X3) sebesar 1.020 < 10 dan nilai tolerance variabel *self service technologi* > 0.1 sebesar 0.981 > 0.1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolonieritas .

### c. Linearitas

Uji Linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data yaitu apakah dua variabel atau lebih mempunyai hubungan yang linear atau tidak. pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test For Linearity*, jika nilai Signifikasi kurang dari 0.05 maka berpengaruh secara linearitas terhadap variabel terikat. untuk mengetahui uji linearitas berpengaruh secara linear atau tidak maka menggunakan bantuan *computer* aplikasi *SPSS 21* yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Linearitas Pelayanan (X1)**

| ANOVA Table |                |                          |                |    |             |         |      |
|-------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
|             |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig. |
| Y *<br>X1   | Between Groups | (Combined)               | 562.271        | 13 | 43.252      | 19.789  | .000 |
|             |                | Linearity                | 486.253        | 1  | 486.253     | 222.471 | .000 |
|             |                | Deviation from Linearity | 76.017         | 12 | 6.335       | 2.898   | .002 |
|             | Within Groups  |                          | 187.969        | 86 | 2.186       |         |      |
|             | Total          |                          | 750.240        | 99 |             |         |      |

sumber: *output Spss data diolah, 2021*

Berdasarkan tabel diketahui bahwa nilai signifikansi pada *linearity* pada variabel pelayanan (X1) adalah 0.00 lebih kecil dari 0.05. karena signifikansi kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (X1) mempunyai hubungan secara linear atau berpengaruh secara linear terhadap kepuasan nasabah.

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Linearitas Fasilitas (X2)**

| ANOVA Table |                |                          |                |    |             |         |      |
|-------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
|             |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig. |
| Y *<br>X2   | Between Groups | (Combined)               | 591.112        | 13 | 45.470      | 24.574  | .000 |
|             |                | Linearity                | 534.721        | 1  | 534.721     | 288.988 | .000 |
|             |                | Deviation from Linearity | 56.391         | 12 | 4.699       | 2.540   | .006 |
|             | Within Groups  |                          | 159.128        | 86 | 1.850       |         |      |
|             | Total          |                          | 750.240        | 99 |             |         |      |

sumber: *output Spss data diolah, 2021*

Berdasarkan tabel diketahui bahwa nilai signifikansi pada linearity pada variabel Fasilitas (X2) adalah 0.00 lebih kecil dari 0.05. karena signifikansi kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X2) mempunyai hubungan secara linear atau berpengaruh secara linear Terhadap Kepuasan Nasabah.

**Tabel 4.16**  
**Hasil Uji Linearitas *Self Service Technology* (X3)**

| ANOVA Table |                |                          |                |    |             |         |      |
|-------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
|             |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig. |
| Y *<br>X3   | Between Groups | (Combined)               | 610.920        | 12 | 50.910      | 31.791  | .000 |
|             |                | Linearity                | 597.701        | 1  | 597.701     | 373.241 | .000 |
|             |                | Deviation from Linearity | 13.219         | 11 | 1.202       | .750    | .687 |
|             | Within Groups  |                          | 139.320        | 87 | 1.601       |         |      |
|             | Total          |                          | 750.240        | 99 |             |         |      |

sumber: *output Spss* data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.16 diketahui bahwa nilai signifikansi pada *linearity* pada variabel *self service technology* (X3) adalah 0.00 lebih kecil dari 0.05. karena signifikansi kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa variabel *self service technology* (X3) mempunyai hubungan secara linear atau berpengaruh secara linear terhadap kepuasan nasabah.

#### d. Uji Heterokedastisitas

Mengungkapkan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk menguji adanya heterokedastisitas adalah Uji Heterokedastisitas dengan metode Uji Glejser. Untuk mengetahui terjadi atau tidaknya heterokedastisitas yaitu jika nilai signifikansi atau sig lebih besar dari 0.05 maka tidak terjadi herekedastisitas dengan menggunakan bantuan *computer* aplikasi *SPSS 21* sebagai berikut:

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas ( Uji Glejser )**  
*Coefficients<sup>a</sup>*

| Model                               | <i>Unstandardized Coefficients</i> |            | <i>Standardized Coefficients</i> | t     | Sig. |
|-------------------------------------|------------------------------------|------------|----------------------------------|-------|------|
|                                     | B                                  | Std. Error | Beta                             |       |      |
| (Constant)                          | 3.221                              | 1.705      |                                  | 1.889 | .062 |
| 1 Pelayanan (x1)                    | -.035                              | .072       | -.079                            | -.488 | .627 |
| fasilitas (x2)                      | .041                               | .059       | .114                             | .705  | .483 |
| <i>self service technology</i> (x3) | -.054                              | .047       | -.117                            | -     | .254 |
|                                     |                                    |            |                                  | 1.147 |      |

a. Dependent Variable: absres

sumber: *output Spss data diolah, 2021*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel independen yaitu variabel Pelayanan (X1) sebesar 0.627 yang berarti lebih besar dari 0.05 kemudian variabel fasilitas (X2) sebesar 0.483 lebih besar dari 0.05 dan *self service technology* (X3) sebesar 0.254 lebih besar dari 0.05 maka dengan demikian tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Simultan (Uji F)

Menjelaskan bahwa uji F berfungsi untuk mengetahui signifikansi pengaruh hubungan antara semua variabel bebas dan variabel terikat. dengan menentukan nilai uji F dengan tabel ANOVA (*analysis of variance*) dan tingkat signifikansi.

ketentuannya :

1. Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat
2. Jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  maka tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat .

Hasil Uji F diperoleh dengan  $df_1 = 3$  maka  $F_{tabel}$  100 sebesar 2.46. pada penelitian ini menggunakan bantuan *computer* aplikasi SPSS 21 yaitu sebagai berikut :

**Tabel 4.18**

**Hasil Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model      | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.              |
|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| Regression | 647.090        | 3  | 215.697     | 200.746 | .000 <sup>b</sup> |
| 1 Residual | 103.150        | 96 | 1.074       |         |                   |
| Total      | 750.240        | 99 |             |         |                   |

a. Dependent Variable: Y

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

sumber: *output Spss data diolah*, 2021

Berdasarkan Tabel 4.18 dihasilkan  $F_{hitung} = 200.746 > F_{tabel} = 2.46$  atau signifikansi  $= 0,000 < 0,05$  yang berarti terdapat pengaruh antara variabel Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan *Self Service Technology* (X3) Terhadap kepuasan nasabah maka kesimpulannya variabel bebas (X) yaitu pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan *Self Service Technology* (X3) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y) Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

**b. Uji t atau Uji Parsial**

Uji t untuk mengetahui apakah berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap kepuasan nasabah. ketentuannya ditetapkan dalam penelitian ini adalah 5% ( $\alpha = 0.05$ ), dengan batasan :

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak berpengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hasil uji t diperoleh dengan  $df(dk) = (n-2)$  yaitu  $100-2 = 96$  sehingga  $t_{tabel}$  96 sebesar 1.660. pada penelitian ini menggunakan aplikasi *SPSS 21* sebagai berikut:

**Tabel 4.19**  
**Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant) | 3.635                       | .939       |                           | 3.873 | .000 |
| 1 X1       | .570                        | .166       | .653                      | 3.432 | .001 |
| X2         | .861                        | .168       | .997                      | 5.129 | .000 |
| X3         | .589                        | .060       | .612                      | 9.789 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

sumber: *output Spss data diolah, 2021*

Berdasarkan Dari hasil perhitungan yang terdapat pada tabel 4.19 maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Dari Perhitungan diatas pada tabel 4.19 dapat dinyatakan bahwa pengaruh Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang dapat diketahui bahwa t hitung sebesar 3.432 dan t tabel sebesar 1.660 maka dapat disimpulkan bahwa t hitung > t tabel yaitu  $3.432 > 1.660$  maka variabel Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank sumsel babel cabang syariah palembang.
- b. Selanjutnya Pada Variabel fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank sumsel Babel Cabang Syariah palembang dapat diketahui bahwa t hitung sebesar 5.129 dan t tabel sebesar 1.660 maka dapat disimpulkan t hitung > t tabel yaitu  $5.129 > 1.660$  sehingga variabel Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kpeuasan Nasabah pada bank sumsel babel cabang syariah palembang.

c. pada Variabel *Self Service Technology* (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang dapat diketahui bahwa  $t$  hitung 9.879 dan  $t$  tabel sebesar 1.660 maka dapat disimpulkan bahwa  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel yaitu  $9.879 > 1.660$  maka variabel *Self Service Technology* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank sumsel babel cabang syariah palembang.

**c. Uji koefisien determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil dari pengujian koefisien determinasi ini dapat dilihat pada bagian *Adjusted R Square* pada tabel *model summary* dengan menggunakan bantuan *computer* aplikasi *SPSS 21* yaitu sebagai berikut:

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Koefisien determinasi**

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

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .929 <sup>a</sup> | .863     | .858              | 1.037                      |

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

b. Dependent Variable: Y

sumber: *output Spss data diolah, 2021*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Variabel Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan *Self*

*Service Technology (X3)* yang dapat mempengaruhi variabel dependen Kepuasan nasabah (Y) yaitu sebesar 0.863 atau 86.3% sedangkan sisanya ( $100\% - 86.3\% = 13.7\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## **E. Pembahasan Penelitian**

### **1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan analisis data yaitu Hasil Uji t variabel Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan nasabah bahwa menunjukkan nilai t hitung  $> t$  tabel sebesar  $3.432 > 1.660$  dengan nilai sig  $< 0.05$  sebesar  $0.01 < 0.05$  bahwa dapat disimpulkan hipotesis H1 diterima sehingga variabel pelayanan (X1) berpengaruh Terhadap Kepuasan nasabah. pada bank sumsel babel cabang syariah palembang.

Pelayanan yaitu suatu cara atau sikap seorang karyawan untuk kegiatan yang diperoleh dari suatu pihak ke pihak lain untuk mencapai kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan sering kali menggunakannya sebagai alat untuk menarik minat nasabah.

Dari penelitian Zulfikri Charis Darwanan dan Ahmad Ajib Ridlwan (2017) berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah Memperlihatkan bahwa Variabel Kualitas pelayanan terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan bank harus menerapkan kualitas pelayanan. semakin baik pelayanan yang diberikan dan diutamakan maka semakin meningkat kepuasan nasabah.

## 2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan analisis data pada uji hipotesis t menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X2) menunjukkan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel sebesar  $5.129 > 1.660$  dengan nilai  $\text{sig} < 0.05$  sebesar  $0.00 < 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis H2 diterima sehingga variabel fasilitas (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank sumsel babel cabang syariah Palembang.

Fasilitas merupakan peranan yang sangat penting disuatu bank baik fasilitas yang di bank maupun fasilitas perbankan untuk terciptanya memenuhi kebutuhan maupun keinginan nasasabahnya.

Dari penelitian Saenewati oetama dan Desy Herlina (2017) Bahwa menyatakan terdapat pengaruh antara fasiilitas terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin baik kualitas fasilitas yang ditawarkan pada nasabah maka semakin tinggi tingkat kepuasan pada diri nasabah sehingga bisa menunjang keberhasilan bank tersebut.

## 3. Pengaruh *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan nasabah

Berdasarkan analisis data pada uji hipotesis t menunjukkan bahwa variabel *Self Service Technology* (X3) menunjukkan  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel sebesar  $9.789 > 1.660$  dengan nilai  $\text{sig} < 0.05$  sebeesar  $0.00 < 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa Hipotesis H3 diterima sehingga variabel *Self Service Technology* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada bank sumsel babel cabang syariah Palembang.

*Self Service Technology* sangat penting untuk perkembangan bank sehingga yang membedakan dengan yang lainnya adalah layanan berbasis *technology*. *Self service technology* merupakan

sebagai teknologi yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi melakukan pelayanan secara mandiri seperti halnya yang dilakukan oleh karyawan secara langsung sehingga dengan adanya layanan teknologi ini maka mempermudah nasabah tanpa harus mengantri ke bank dan mudah digunakan dimana pun kapanpun dengan menggunakan layanan perbankan berbasis teknologi.

Dari penelitian Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi (2015) bahwa variabel *Self service technology* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. semakin baik kualitas layanan teknologi perbankan yang diberikan maka semakin meningkat kepuasan nasabah.