

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum PT. Bank Muamalat KCU Palembang**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat KCU Palembang**

Berdasarkan Akta No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk selanjutnya disebut “Bank Muamalat Indonesia” atau “BMI” berdiri dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 Tambahan No. 1919A.

BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pertama di Indonesia. Dua tahun setelahnya, tepatnya pada 27 Oktober 1994, BMI memperoleh izin sebagai Bank Devisa setelah setahun sebelumnya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di

Bursa Efek Indonesia (BEI).

Selanjutnya, pada 2003, BMI dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan menjadi lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut membawa penegasan bagi posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Tak sampai di situ, BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 tersebut memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Sebagai Bank Syariah utama di Indonesia, pada tanggal 28 Desember 2017 BMI resmi memperoleh izin untuk mendirikan Banknya di Sumatera Selatan (Palembang) sebagai kantor cabang utama Bank Muamalat yaitu didirikan di Jl. Kapten A.Rivai Komplek Ruko Taman Mandiri – Palembang,

#### **4.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Muamalat KCU Palembang**

1. Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

2. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

#### **4.2 Karakteristik Responden**

Berdasarkan data dari 100 nasabah PT. Bank Muamalat KCU Palembang, menggunakan pernyataan (kuesioner) didapat kondisi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, sudah berapa lama anda menjadi nasabah di Bank Muamalat, dan seberapa sering anda datang langsung ke Bank untuk melakukan transaksi. Dimana penggolongan ini dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai karakteristik responden sebagai objek penelitian.

Deskripsi data khusus dalam penelitian ini disajikan berdasarkan karakteristik responden. Adapun deskripsi dari data umum responden disajikan berdasarkan karakteristik responden. Adapun deskripsi dari data

umum responden disajikan sebagai berikut:

#### 4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin bertujuan untuk menguraikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin responden yang dijadikan sampel penelitian. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

JENIS KELAMIN			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	Laki-Laki	41	41.0
	Perempuan	59	59.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output* SPSS 21 data diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas menjelaskan bahwa jenis kelamin Nasabah PT. Bank Muamalat KCU Palembang yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41 nasabah, dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 59 nasabah.

#### 4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi data responden berdasarkan usia bertujuan untuk menguraikan identitas responden berdasarkan usia responden yang dijadikan sampel penelitian. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia**

USIA			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	< 20 Tahun	20	20.0
	20-29 Tahun	72	72.0
	30-39 Tahun	1	1.0
	40-49 Tahun	4	4.0
	> 50 Tahun	3	3.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output* SPSS 21 data diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas menunjukkan bahwa responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden yang berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 20 responden, responden yang berusia 20-29 tahun sebanyak 72 responden, responden yang berusia 30-39 tahun sebanyak 1 responden, responden yang berusia 40-49 tahun sebanyak 4 responden, responden yang berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 3 responden.

#### **4.2.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Deskripsi data responden berdasarkan pendidikan terakhir bertujuan untuk menguraikan identitas responden berdasarkan pendidikan terakhir responden yang dijadikan sampel penelitian. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir disajikan pada tabel 4.3 berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>PENDIDIKAN TERAKHIR</b>			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	SMA	64	64.0
	Diploma	5	5.0
	S1	26	26.0
	Yang Lainnya	5	5.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output* SPSS 21 data diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa responden berdasarkan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 64 responden, responden yang memiliki pendidikan terakhir Diploma sebanyak 5 responden, responden yang memiliki pendidikan terakhir S1 sebanyak 26 responden, dan responden yang memiliki pendidikan terakhir Lainnya sebanyak 5 responden.

#### **4.2.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Deskripsi data responden berdasarkan pekerjaan bertujuan untuk menguraikan identitas responden berdasarkan pekerjaan responden yang dijadikan sampel penelitian. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan disajikan pada tabel 4.4 berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>PEKERJAAN</b>			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	Ibu Rumah Tangga	4	4.0
	Pegawai Swasta	13	13.0
	Pelajar / Mahasiswa	56	56.0
	PNS / TNI / POLRI	11	11.0

	Yang Lain	16	16.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output* SPSS 21 data diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 4 responden, responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 13 responden, responden yang bekerja sebagai pelajar / mahasiswa sebanyak 56 responden, responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 11 responden, dan responden yang bekerja sebagai Lainnya sebanyak 16 responden.

#### 4.2.5 Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Deskripsi data responden berdasarkan sudah berapa lama anda menjadi nasabah di Bank Muamalat bertujuan untuk menguraikan identitas responden berdasarkan sudah berapa lama anda menjadi nasabah di Bank Muamalat responden yang dijadikan sampel penelitian. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan sudah berapa lama anda menjadi nasabah di Bank Muamalat disajikan pada tabel 4.5 berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Deskripsi Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

<b>LAMA MENJADI NASABAH</b>			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	< 1 Tahun	51	51.0
	1-2 Tahun	37	37.0
	3-4 Tahun	8	8.0
	> 4 Tahun	4	4.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output* SPSS 21 data diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa responden berdasarkan lama menjadi nasabah menunjukkan bahwa responden yang telah menjadi nasabah selama kurang dari 1 tahun sebanyak 51 responden, responden yang telah menjadi nasabah selama 1-2 tahun sebanyak 37 responden, responden yang telah menjadi nasabah selama 3-4 tahun sebanyak 8 responden, dan responden yang telah menjadi nasabah selama lebih dari 4 tahun sebanyak 4 responden.

#### **4.2.6 Data Responden Berdasarkan Seberapa sering datang ke Bank untuk transaksi**

Deskripsi data responden berdasarkan seberapa sering anda datang langsung ke Bank untuk melakukan transaksi bertujuan untuk menguraikan identitas responden berdasarkan seberapa sering anda datang langsung ke Bank untuk melakukan transaksi responden yang dijadikan sampel penelitian. Deskripsi karakteristik responden berdasarkan seberapa sering anda datang langsung ke Bank untuk melakukan transaksi disajikan pada tabel 4.6 berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Deskripsi Data Responden Berdasarkan Seberapa sering datang ke Bank untuk transaksi**

<b>Seberapa Sering Datang Ke Bank Untuk Transaksi</b>			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	Hanya sekali dalam seminggu	21	21.0
	Hanya sekali dalam sebulan	38	38.0
	Sering sekali	17	17.0
	Jarang Datang	7	7.0
	Yang Lain	17	17.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output SPSS 21 data diolah, 2021.*



Berdasarkan Tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa responden berdasarkan seberapa sering anda datang langsung ke Bank untuk melakukan transaksi menunjukkan bahwa responden yang sering berkunjung ke Bank hanya sekali dalam seminggu sebanyak 21 responden, responden yang sering berkunjung ke bank hanya sekali dalam sebulan sebanyak 38 responden, responden yang sering berkunjung ke bank sering sekali sebanyak 17 responden, responden yang sering berkunjung ke bank jarang datang sebanyak 7 responden, dan responden yang sering berkunjung ke bank Lainnya sebanyak 17 responden.

### 4.3 Deskriptif Statistik Jawaban Responden

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari Kepuasan Nasabah sebagai variabel terikat (dependen), dan Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Keunggulan Produk (X3) sebagai variabel independen (bebas). Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

#### 4.3.1 Deskriptif Statistik Jawaban Responden Kualitas Pelayanan

Pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) ini, dalam kuesioner diwakili oleh 10 (sepuluh) pernyataan yang bernilai positif. Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.7 :

**Tabel 4.7**  
**Deskriptif Statistik Jawaban Responden X1 (Kualitas Pelayanan)**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Mean	Kriteria
		SS	S	N	TS	STS		
1	Karyawan memberikan sambutan yang baik pada	42	53	5	0	0	4.37	Sangat Setuju

	saat nasabah datang							
2	Karyawan melayani nasabah dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan cepat	48	46	5	1	0	4.41	Sangat Setuju
3	Karyawan selalu siap sedia dalam memberikan bantuan kepada nasabah	42	51	6	1	0	4.34	Sangat Setuju
4	Karyawan cepat tanggap dalam menghadapi komplain nasabah	36	50	12	2	0	4.20	Sangat Setuju
5	Sikap dalam melayani karyawan meyakinkan dan dapat dipercaya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	38	51	10	1	0	4.26	Sangat Setuju
6	Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan nasabah	34	53	12	1	0	4.20	Sangat Setuju
7	Karyawan memberikan perhatian dan pemahaman kepada nasabah	38	50	11	1	0	4.25	Sangat Setuju
8	Karyawan menangani nasabah dengan perhatian dan sabar	39	51	7	3	0	4.26	Sangat Setuju
9	Karyawan berpenampilan menarik dan sopan sesuai syariah	45	42	12	1	0	4.30	Sangat Setuju
10	Akses menuju ke Bank Muamalat KCU mudah	36	46	15	2	1	4.14	Sangat Setuju

Sumber: *output* SPSS 21 data diolah, 2021.

Berdasarkan tabel diatas, untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) nilai tertinggi terdapat pada pernyataan ke-2 yaitu “ Karyawan melayani nasabah dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan cepat “ dengan nilai rata-rata 4,41. Hal ini dikarenakan karyawan Bank Muamalat KCU Palembang sudah dibekali dengan pelatihan untuk melakukan pelayanan prima, sehingga menjadikan karyawan menjadi cepat dan tanggap dalam menyelesaikan permasalahan para nasabah.

Sedangkan nilai terendah terdapat pada pernyataan ke-10 yaitu “Akses menuju ke Bank Muamalat KCU mudah “ dengan nilai rata-rata 4,14. Hal ini dikarenakan lokasi kantor Bank Muamalat KCU Palembang hanya terdapat di pusat kota saja, tidak tersebar ke wilayah-wilayah terpencil, sehingga untuk nasabah yang jauh dari pusat kota harus membutuhkan waktu yang lama untuk bisa menuju ke kantor Bank Muamalat KCU Palembang.

Pernyataan yang termasuk ke dalam kategori tidak setuju (skor 2) yaitu:

1. Pernyataan “Karyawan melayani nasabah dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan cepat”, nasabah memilih skor ini dikarenakan untuk menyelesaikan masalah karyawan harus sesuai dengan prosedur perusahaan, karena nasabah menganggap hal ini memperlambat nasabah dalam menyelesaikan masalah nasabah.
2. Pernyataan “Karyawan selalu siap sedia dalam memberikan bantuan kepada nasabah”, nasabah memilih skor ini dikarenakan karyawan Bank Muamalat KCU Palembang kebanyakan *freshgraduate*, sehingga belum bisa maksimal dalam membantu para nasabahnya walaupun sebenarnya karyawan sudah semaksimal mungkin, maka dari itu diperlukannya pengalaman serta pelatihan lebih lanjut.
3. Pernyataan “Karyawan cepat tanggap dalam menghadapi komplain nasabah”, nasabah memilih skor ini dikarenakan untuk menanggapi setiap komplain nasabah, karyawan harus menyelesaikan permasalahan komplain tersebut sesuai dengan prosedur

perusahaan, namun terdapat nasabah menganggap hal ini menjadikan kalau karyawan tidak cepat tanggap dalam menghadapi komplain dari nasabah.

4. Pernyataan “Sikap dalam melayani karyawan meyakinkan dan dapat dipercaya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan”, nasabah memilih skor ini dikarenakan karyawan sudah seoptimal mungkin dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, namun belum bisa membuat beberapa nasabah yakin dengan informasi yang diberikan karyawan tersebut karena kurang aktifnya karyawan dalam meyakinkan nasabah.
5. Pernyataan “Karyawan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan nasabah”, nasabah memilih skor ini dikarenakan karyawan Bank Muamalat KCU Palembang kebanyakan *freshgraduate*, sehingga belum bisa maksimal dalam menjawab segala pertanyaan dari para nasabahnya mengenai yang berkaitan tentang apapun tentang Bank Muamalat KCU Palembang.
6. Pernyataan “Karyawan memberikan perhatian dan pemahaman kepada nasabah”, hal ini terjadi karena nasabah kurang aktif dalam menyampaikan permasalahannya, sedangkan karyawan harus mampu mengerti keinginan dari para nasabahnya, hal inilah yang karena membuat nasabah merasa kalau karyawan kurang memberikan perhatian kepada nasabahnya.

7. Pernyataan “Karyawan menangani nasabah dengan perhatian dan sabar”, nasabah memilih skor ini dikarenakan nasabah kurang aktif dalam menyampaikan permasalahannya, sedangkan karyawan harus mampu mengerti keinginan dari para nasabahnya, hal inilah yang karena membuat nasabah merasa kalau karyawan kurang memberikan perhatian dan sabar kepada nasabahnya.
8. Pernyataan “Karyawan berpenampilan menarik dan sopan sesuai syariah”, nasabah memilih skor ini dikarenakan nasabah menganggap terdapat beberapa karyawan kurang sopan dalam memakai seragam kerjanya.
9. Pernyataan “Akses menuju ke Bank Muamalat KCU mudah”, nasabah memilih skor ini dikarenakan lokasi kantor Bank Muamalat KCU Palembang hanya terdapat di pusat kota saja, tidak tersebar ke wilayah-wilayah terpencil, sehingga untuk nasabah yang jauh dari pusat kota harus membutuhkan waktu yang lama untuk bisa menuju ke kantor Bank Muamalat KCU Palembang.

Pernyataan yang termasuk ke dalam kategori sangat tidak setuju (skor 1) yaitu :

1. Pernyataan “Akses menuju ke Bank Muamalat KCU mudah”, nasabah memilih skor ini dikarenakan lokasi kantor Bank Muamalat KCU Palembang hanya terdapat di pusat kota saja, tidak tersebar ke wilayah-wilayah terpencil, sehingga untuk nasabah

yang jauh dari pusat kota harus membutuhkan waktu yang lama untuk bisa menuju ke kantor Bank Muamalat KCU Palembang.

#### 4.3.2 Deskriptif Statistik Jawaban Responden Fasilitas

Pada variabel Fasilitas (X2) ini, dalam kuesioner diwakili oleh 5 (lima) pernyataan yang bernilai positif. Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.8 :

**Tabel 4.8**  
**Deskriptif Statistik Jawaban Responden X2 (Fasilitas)**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban						Kriteria
		SS	S	N	TS	STS	Mean	
1	Bank Muamalat KCU Palembang telah memiliki gedung yang cocok dalam mendukung kegiatan transaksi keuangan	30	58	11	1	0	4.17	Sangat Setuju
2	Bank Muamalat KCU Palembang memiliki gedung dengan kapasitas jumlah nasabah yang memadai	29	56	14	1	0	4.13	Sangat Setuju
3	Bank Muamalat KCU Palembang memiliki ruang tunggu yang nyaman bagi nasabah	29	63	8	0	0	4.21	Sangat Setuju
4	Bank Muamalat KCU Palembang memiliki fasilitas ATM yang cukup untuk memenuhi kebutuhan nasabah	26	58	12	4	0	4.06	Sangat Setuju
5	Bank Muamalat KCU Palembang memiliki fasilitas alat pembayaran seperti tiket pembayaran, pulpen, meja yang rapih, menarik dan mudah	41	49	10	0	0	4.31	Sangat Setuju

Sumber: *output* SPSS 21 data diolah, 2021.

Berdasarkan tabel diatas, untuk variabel Fasilitas (X2) nilai tertinggi terdapat pada pernyataan ke-5 yaitu “ Bank Muamalat KCU Palembang

memiliki fasilitas alat pembayaran seperti tiket pembayaran, pulpen, meja yang rapih, menarik dan mudah “ dengan nilai rata-rata 4,31. Hal ini dikarenakan dengan pelayanan dan fasilitas terbaik maka nasabah akan menilai kecakapan Bank Muamalat KCU Palembang dalam melayani nasabah sehingga mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan terbaik.

Sedangkan nilai terendah terdapat pada pernyataan ke-4 yaitu “ Bank Muamalat KCU Palembang memiliki fasilitas ATM yang cukup untuk memenuhi kebutuhan nasabah “ dengan nilai rata-rata 4,06. Hal ini dikarenakan Bank Muamalat hanya memiliki fasilitas ATM di kantor cabang saja, untuk di wilayah-wilayah tertentu, nasabah bisa melakukan transaksi dengan menggunakan fasilitas ATM Bersama ataupun ATM Prima namun dikenakan biaya administrasi.

Pernyataan yang termasuk ke dalam kategori tidak setuju (skor 2) yaitu:

1. Pernyataan “Bank Muamalat KCU Palembang telah memiliki gedung yang cocok dalam mendukung kegiatan transaksi keuangan”, nasabah memilih skor ini dikarenakan terdapat beberapa nasabah menganggap kalau gedung Bank Muamalat KCU Palembang belum optimal untuk mendukung kegiatan transaksi keuangan nasabah.
2. Pernyataan “Bank Muamalat KCU Palembang memiliki gedung dengan kapasitas jumlah nasabah yang memadai”, hal ini dikarenakan terdapat nasabah yang antri untuk bertransaksi di Bank Muamalat KCU Palembang, sedangkan kursi nasabah dibatasi dan

diberi jarak, sehingga hal ini membuat nasabah merasa jika gedungnya belum memadai untuk memenuhi kapasitas nasabah yang berkunjung langsung ke Bank Muamalat KCU Palembang.

3. Pernyataan “Bank Muamalat KCU Palembang memiliki fasilitas ATM yang cukup untuk memenuhi kebutuhan nasabah”, nasabah memilih skor ini dikarenakan Bank Muamalat hanya memiliki fasilitas ATM di kantor cabang saja, untuk di wilayah-wilayah tertentu, nasabah bisa melakukan transaksi dengan menggunakan fasilitas ATM Bersama ataupun ATM Prima namun dikenakan biaya administrasi, sehingga membuat nasabah merasa kalau Bank Muamalat KCU Palembang tidak memiliki fasilitas ATM yang cukup.

#### 4.3.3 Deskriptif Statistik Jawaban Responden Keunggulan Produk

Pada variabel Keunggulan Produk (X3) ini, dalam kuesioner diwakili oleh 13 (tiga belas) pernyataan yang bernilai positif. Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.9 :

**Tabel 4.9**  
**Deskriptif Statistik Jawaban Responden X2 (Keunggulan Produk)**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Mean	Kriteria
		SS	S	N	TS	STS		
1	Setoran pembukaan produk tabungan di bank Muamalat KCU Palembang sudah sesuai dengan kemampuan nasabah	44	50	6	0	0	4.38	Sangat Setuju
2	Keuntungan bagi hasil kompetatif menurut syariat islam	45	47	7	1	0	4.35	Sangat Setuju
3	Produk tabungan Muamalat KCU Palembang sesuai	41	51	7	1	0	4.32	Sangat Setuju



No	Pernyataan	Alternatif Jawaban						Kriteria
		SS	S	N	TS	STS	Mean	
	dengan kebutuhan nasabah							
4	Produk tabungan Muamalat KCU Palembang dapat mendorong nasabah untuk menabung	35	55	10	0	0	4.25	Sangat Setuju
5	Produk tabungan Muamalat KCU Palembang berdampak baik bagi nasabah	41	45	13	1	0	4.26	Sangat Setuju
6	Adanya potongan harga di <i>merchant</i> tertentu	38	43	19	0	0	4.19	Sangat Setuju
7	Adanya fasilitas banking (Muamalat Din Banking)	46	43	11	0	0	4.35	Sangat Setuju
8	Produk tabungan di Muamalat KCU Palembang menarik	27	59	14	0	0	4.13	Sangat Setuju
9	Produk tabungan Muamalat KCU Palembang sesuai syariah	45	45	6	2	2	4.29	Sangat Setuju
10	Kecanggihan teknologi produk tabungan Muamalat KCU Palembang	44	48	6	1	1	4.33	Sangat Setuju
11	Biaya administrasi yang murah	54	40	6	0	0	4.48	Sangat Setuju
12	Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq, dan sedekah	47	41	10	1	1	4.32	Sangat Setuju
13	Penyetoran dapat dilakukan di Muamalat mana saja	44	45	10	1	0	4.31	Sangat Setuju

Sumber: *output SPSS 21 data diolah, 2021.*

Berdasarkan tabel diatas, untuk variabel Keunggulan Produk (X3) nilai tertinggi terdapat pada pernyataan ke-11 yaitu “ Biaya administrasi yang murah “ dengan nilai rata-rata 4,48. Hal ini dikarenakan Bank Muamalat bebas biaya administrasi bulanan, dan terdapat ragam biaya transaksi tertentu yang kompetitif dibandingkan dengan bank lainnya.

Sedangkan nilai terendah terdapat pada pernyataan ke-8 yaitu “ Produk tabungan di Muamalat KCU Palembang menarik “ dengan nilai rata-rata 4,13.

Hal ini dikarenakan bank-bank lain memiliki fitur dan program tabungan yang lebih bervariasi, sehingga Bank Muamalat harus bisa bersaing dengan bank lainnya.

Pernyataan yang termasuk ke dalam kategori tidak setuju (skor 2) yaitu:

1. Pernyataan “Keuntungan bagi hasil kompetatif menurut syariat islam”, hal ini terjadi dikarenakan keuntungan Bank Muamalat dengan bank-bank lainnya hampir sama, sehingga nasabah memilih skor tersebut.
2. Pernyataan “Produk tabungan Muamalat KCU Palembang sesuai dengan kebutuhan nasabah”, nasabah memilih skor ini dikarenakan Muamalat KCU Palembang harus bersaing dengan bank-bank lainnya yang memiliki fitur serta produk lebih lengkap, sehingga nasabah memilih tidak setuju kalau Bank Muamalat sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan nasabah.
3. Pernyataan “Produk tabungan Muamalat KCU Palembang berdampak baik bagi nasabah”, hal ini dikarenakan setiap produk memiliki keunggulan serta kelemahan masing-masing, karena produk yang dipilih nasabah tersebut masih terdapat beberapa kekurangan baik fitur maupun kelengkapan produknya.
4. Pernyataan “Produk tabungan Muamalat KCU Palembang sesuai syariah”, nasabah memilih skor ini dikarenakan seluruh bank syariah masih terpusat oleh bank Indonesia, sehingga nasabah

menganggap kalau Bank Muamalat belum sepenuhnya sesuai dengan syariah.

5. Pernyataan “Kecanggihan teknologi produk tabungan Muamalat KCU Palembang”, nasabah memilih skor ini dikarenakan bagi beberapa nasabah baik aplikasi m-banking ataupun e-banking Bank Muamalat belum mampu mengalahi kecanggihan bank-bank konvensional yang sudah sangat memiliki fitur lengkap dan mudah untuk digunakan para nasabah.
6. Pernyataan “Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq, dan sedekah”, hal ini terjadi karena para nasabah menganggap bahwa untuk penyaluran zakat, infaq, dan sedekah di era sekarang dapat dilakukan dimana saja, bisa melalui e-wallet maupun di ATM.
7. Pernyataan “Penyetoran dapat dilakukan di Muamalat mana saja”, hal ini dikarenakan masih kurangnya akses nasabah untuk berkunjung langsung ke Bank Muamalat, seharusnya Bank Muamalat mampu menyediakan ATM setor tunai, sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan penyetoran.

Pernyataan yang termasuk ke dalam kategori sangat tidak setuju (skor 1) yaitu :

1. Pernyataan “Produk tabungan Muamalat KCU Palembang sesuai syariah”, nasabah memilih sangat tidak setuju ini dikarenakan seluruh bank syariah masih terpusat oleh bank Indonesia, sehingga

nasabah menganggap kalau Bank Muamalat belum sepenuhnya sesuai dengan syariah.

2. Pernyataan “Kecanggihan teknologi produk tabungan Muamalat KCU Palembang”, nasabah memilih skor ini dikarenakan bagi beberapa nasabah baik aplikasi m-banking ataupun e-banking Bank Muamalat belum mampu mengalahi kecanggihan bank-bank konvensional yang sudah sangat memiliki fitur lengkap dan mudah untuk digunakan para nasabah.
3. Pernyataan “Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq, dan sedekah”, hal ini terjadi karena para nasabah menganggap bahwa untuk penyaluran zakat, infaq, dan sedekah di era sekarang dapat dilakukan dimana saja, bisa melalui e-wallet maupun di ATM.

#### 4.3.4 Deskriptif Statistik Jawaban Responden Kepuasan Nasabah

Pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) ini, dalam kuesioner diwakili oleh 6 (enam) pernyataan yang bernilai positif. Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 4.10 :

**Tabel 4.10**  
**Deskriptif Statistik Jawaban Responden Y (Kepuasan Nasabah)**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					Mean	Kriteria
		SS	S	N	TS	STS		
1	Nasabah puas akan pelayanan Muamalat KCU Palembang	43	51	4	2	0	4.35	Sangat Setuju
2	Nasabah akan mengatakan hal yang positif tentang Muamalat KCU Palembang baik produk maupun pelayanannya	36	55	8	1	0	4.26	Sangat Setuju
3	Nasabah menjadikan Muamalat sebagai pilihan	38	56	0	6	0	4.26	Sangat Setuju

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban						Kriteria
		SS	S	N	TS	STS	Mean	
	pertama bila ingin menggunakan jasa perbankan							
4	Nasabah merekomendasikan perusahaan penyedia jasa	37	53	6	3	1	4.22	Sangat Setuju
5	Nasabah merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan jasa Muamalat	39	47	12	1	1	4.22	Sangat Setuju
6	Nasabah puas terhadap produk yang ditawarkan	39	55	6	0	0	4.33	Sangat Setuju

Sumber: *output* SPSS 21 data diolah, 2021.

Berdasarkan tabel diatas, untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) nilai tertinggi terdapat pada pernyataan ke-1 yaitu “ Nasabah puas akan pelayanan Muamalat KCU Palembang “ dengan nilai rata-rata 4,35. Hal ini dikarenakan, beberapa bank ada yang mengandalkan kualitas pelayanan dibanding dengan kualitas produk itu sendiri, karena pelayanan terbaik maka nasabah akan menilai kecakapan dalam melayani nasabah sehingga mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan di Bank Muamalat KCU Palembang.

Sedangkan nilai terendah terdapat pada pernyataan ke-4 dan 5 yaitu “ Nasabah merekomendasikan perusahaan penyedia jasa “ dan “ Nasabah merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan jasa Muamalat “ dengan nilai rata-rata 4,22. Hal ini dikarenakan, Bank Muamalat merupakan pelopor bank syariah di Indonesia, sehingga dengan atau tanpa direkomendasikan pun, masyarakat lainnya pun akan tau dengan Bank Muamalat.

Pernyataan yang termasuk ke dalam kategori tidak setuju (skor 2) yaitu:

1. Pernyataan “Nasabah puas akan pelayanan Muamalat KCU Palembang”, hal ini terjadi karena beberapa nasabah kurang puas dalam pelayanan karyawannya, baik dalam menanggapi masalah ataupun karena hal lainnya.
2. Pernyataan “Nasabah akan mengatakan hal yang positif tentang Muamalat KCU Palembang baik produk maupun pelayanannya”, nasabah memilih skor ini dikarenakan karena ada beberapa nasabah yang kecewa akan pelayanan karyawan Bank Muamalat, sehingga tidak ingin memberikan kesan-kesan yang positif kepada nasabah lainnya.
3. Pernyataan “Nasabah menjadikan Muamalat sebagai pilihan pertama bila ingin menggunakan jasa perbankan”, hal ini dikarenakan para nasabah tidak hanya memiliki satu rekening saja, sehingga tidak menjadikan Bank Muamalat sebagai prioritas banknya.
4. Pernyataan “Nasabah merekomendasikan perusahaan penyedia jasa”, hal ini terjadi dikarenakan beberapa nasabah mengalami kekecewaan dari pelayanan yang diberikan, sehingga tidak membuat nasabah memberikan rekomendasi untuk Bank Muamalat.
5. Pernyataan “Nasabah merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan jasa Muamalat”, nasabah memilih skor ini

dikarenakan karena ada beberapa nasabah yang kecewa akan pelayanan karyawan Bank Muamalat, sehingga tidak ingin merekomendasikan serta mendorong nasabah lainnya untuk bergabung menggunakan jasa Bank Muamalat.

Pernyataan yang termasuk ke dalam kategori sangat tidak setuju (skor 1) yaitu :

1. Pernyataan “Nasabah merekomendasikan perusahaan penyedia jasa”, hal ini dikarenakan beberapa nasabah mengalami kekecewaan dari pelayanan yang diberikan, sehingga tidak membuat nasabah memberikan rekomendasi untuk Bank Muamalat.
2. Pernyataan “Nasabah merekomendasikan dan mendorong orang lain untuk menggunakan jasa Muamalat”, nasabah memilih skor ini dikarenakan karena ada beberapa nasabah yang kecewa akan pelayanan karyawan Bank Muamalat, sehingga tidak ingin merekomendasikan serta mendorong nasabah lainnya untuk bergabung menggunakan jasa Bank Muamalat.

**Tabel 4.11**  
**Rata-Rata Jawaban Responden Seluruh Variabel**

<i>Descriptive Statistics</i>	
	<i>Mean</i>
X1_Kualitas Pelayanan	4.2730
X2_Fasilitas	4.1760
X3_Keunggulan Produk	4.3046
Y_Kepuasan Nasabah	4.2733

Sumber: *output* SPSS 21 data diolah, 2021.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,2730, hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan Bank Muamalat KCU Palembang sudah baik, pelayanan terbaik yang diberikan Bank Muamalat KCU Palembang membuat nasabah dapat menilai kecakapan dalam melayani nasabah, sehingga mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih layanan.

Variabel fasilitas (X2) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,1760, ini merupakan nilai rata-rata terkecil diantara keseluruhan variabel, hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas Bank Muamalat KCU Palembang sudah baik, namun Bank Muamalat KCU Palembang perlu mengembangkan kembali fasilitas yang dibutuhkan nasabah, seperti ATM dan kantor cabang yang tersebar di berbagai wilayah.

Variabel keunggulan produk (X3) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,3046, ini merupakan nilai rata-rata tertinggi diantara keseluruhan variabel, hal ini mengindikasikan bahwa keunggulan produk Bank Muamalat KCU Palembang sudah baik, Bank Muamalat merupakan pelopor bank syariah di Indonesia, namun Bank Muamalat harus tetap menjaga dan meningkatkan kualitas dari produk yang ditawarkan kepada nasabahnya sehingga nasabah akan terus menjalin kerjasama dengan Bank Muamalat.

Variabel kepuasan nasabah (Y) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,2733, hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah Bank



Muamalat KCU Palembang sudah baik, karyawan Bank Muamalat KCU Palembang harus tetap menjaga serta mempertahankan komunikasi, kemampuan menjual (*selling*), kemampuan memecahkan masalah dengan cepat, hingga hal-hal yang lebih praktis misalnya penggunaan teknologi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi nasabah Bank Muamalat KCU Palembang.

#### 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk menguji validitas dan reliabilitas, penulis menggunakan SPSS 21. Berikut ini adalah hasil yang telah diuji oleh penulis dengan menggunakan SPSS 21 adalah sebagai berikut:

##### 4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui hasil signifikan dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dengan melihat  $r$  tabel pada  $df = n - 2$ . Adapun pada penelitian ini nilai  $df = 100 - 2 = 98$  atau  $df = 98$  dengan  $\alpha$  0,05. Didapat  $r$  tabel senilai 0,1966. Jika hasil  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan “ valid “.

**Tabel 4.12**  
**Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)**

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	Pernyataan 1	.508	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	.691	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	.643	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	.714	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	.619	0,1966	Valid
	Pernyataan 6	.685	0,1966	Valid
	Pernyataan 7	.710	0,1966	Valid

	Pernyataan 8	.749	0,1966	Valid
	Pernyataan 9	.510	0,1966	Valid
	Pernyataan 10	.624	0,1966	Valid

Sumber: *output* SPSS 21 yang diolah, 2021.

Berdasarkan tabel 4.12 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki r hitung  $>$  r tabel 0,1966 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

**Tabel 4.13**  
**Uji Validitas Fasilitas (X2)**

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
<b>Fasilitas (X2)</b>	Pernyataan 1	.594	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	.596	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	.709	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	.510	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	.457	0,1966	Valid

Sumber: *output* SPSS 21 yang diolah, 2021.

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Fasilitas (X2) memiliki r hitung  $>$  r tabel 0,1966 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

**Tabel 4.14**  
**Uji Validitas Keunggulan Produk (X3)**

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
<b>Keunggulan Produk (X3)</b>	Pernyataan 1	.585	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	.586	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	.644	0,1966	Valid

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
	Pernyataan 4	.671	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	.560	0,1966	Valid
	Pernyataan 6	.559	0,1966	Valid
	Pernyataan 7	.497	0,1966	Valid
	Pernyataan 8	.600	0,1966	Valid
	Pernyataan 9	.483	0,1966	Valid
	Pernyataan 10	.522	0,1966	Valid
	Pernyataan 11	.461	0,1966	Valid
	Pernyataan 12	.516	0,1966	Valid
	Pernyataan 13	.354	0,1966	Valid

Sumber: *output* SPSS 21 yang diolah, 2021.

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Keunggulan Produk (X3) memiliki r hitung > r tabel 0,1966 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

**Tabel 4.15**  
**Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)**

Variabel	Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	Pernyataan 1	.669	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	.745	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	.677	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	.830	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	.824	0,1966	Valid
	Pernyataan 6	.537	0,1966	Valid

Sumber: *output* SPSS 21 yang diolah, 2021.

Berdasarkan tabel 4.15 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki r hitung > r tabel 0,1966

dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk melihat sejauh mana pengukuran terhadap variabel dependen dan independen tidak rentan terhadap pengaruh yang ada dan konsisten dari variabel tersebut dan dapat dikatakan reliabel. Program SPSS 21 memberikan alat untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach's Alpha*. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *alpha*. Reliabilitas kurang dari 0,6, artinya tidak reliabel, sedangkan nilai *cronbach's alpha* > 0,6, maka dapat dikatakan “reliabel”. Maka ditunjukkan dengan hasil pengujian reliabilitas untuk seluruh variabel adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.16**

**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batasan	Keterangan
X1 (Kualitas Pelayanan)	0,897	0,6	Reliabel
X2 (Fasilitas)	0,789	0,6	Reliabel
X3 (Keunggulan Produk)	0,867	0,6	Reliabel
Y (Kepuasan Nasabah)	0,892	0,6	Reliabel

Sumber: *output* SPSS 21 yang diolah, 2021.

Jadi dari Tabel 4.16 yaitu uji reliabilitas bahwa masing-masing nilai *cronbach's alpha* dari semua variabel mempunyai nilai diatas 0,6. Maka dapat

dikatakan bahwa masing-masing variabel tersebut reliabel, sehingga layak digunakan sebagai alat ukur dalam pengujian statistik.

#### 4.5 Uji Asumsi Klasik

##### 4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui dan menunjukkan apakah nilai residual dalam model regresi ini terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Model regresi yang baik haruslah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal, dan dapat dinyatakan normal apabila nilai *asyp. sig* > 0,05.

**Tabel 4.17**  
**Uji Normalitas**  
***Kolmogorov-Smirnov***

<b><i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i></b>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	.44651220
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.073
	<i>Positive</i>	.073
	<i>Negative</i>	-.064
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		.734
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.654
<i>a. Test distribution is Normal.</i>		
<i>b. Calculated from data.</i>		

Sumber: *output* SPSS 21 data diolah, 2021.

Berdasarkan *output* pada tabel 4.17 diatas, uji normalitas dengan metode *Kolmogorov-Smirnov* diatas dapat kita lihat bahwa dimana nilai *asyp. sig* sebesar 0,654 > 0,05 maka sesuai dengan dasar pengambilan

keputusan dalam uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, maka nilai residual terstandarisasi berdistribusi “ normal “.

#### 4.5.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui dan menunjukkan apakah pada model regresi ini ditemukan adanya indikasi korelasi antar variabel independen (bebas). Dalam regresi berganda, suatu model regresi haruslah bebas dari gejala multikolinieritas dengan melihat jika nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* > 0,1, maka model regresi tersebut dapat dinyatakan terbebas dari gejala multikolinieritas.

**Tabel 4.18**  
**Uji Multikolinieritas**  
***Tolerance* dan VIF**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>			
Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	VIF
1	<i>(Constant)</i>		
	X1_Kualitas Pelayanan	.577	1.732
	X2_Fasilitas	.592	1.689
	X3_Keunggulan Produk	.739	1.353
a. <i>Dependent Variable: Y_Kepuasan Nasabah</i>			

Sumber: *output* SPSS 21 data diolah, 2021.

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, dengan melihat nilai *tolerance* X1 (0,577), X2 (0,592), dan X3 (0,739) > 0,1 dan nilai VIF X1 (1,732), X2 (1,689), dan X3 (1,353) < 10, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini dapat dinyatakan “ tidak mengandung gejala multikolinieritas “.

### 4.5.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui dan menunjukkan apakah pada model regresi tersebut terjadi ketidaksamaan varians dari residual pengamatan satu dengan pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas pada model regresi penelitian ini menggunakan metode *White*. Model regresi yang baik harus terbebas dari gejala heteroskedastisitas, yang berarti varians dari residual harus konstan untuk keseluruhan variabel, dengan melihat nilai *Chi Square* Hitung < *Chi Square* Tabel.

**Tabel 4.19**  
**Uji Heteroskedastisitas**  
**Uji *White***

<i>Model Summary</i>		ANOVA <sup>a</sup>		
Model	<i>R Square</i>	Model	df	
S 1	.206	1	Residual	92

<sup>a</sup> a. *Dependent Variable:* res\_kuadrat  
<sup>b</sup> b. *Predictors:* (*Constant*), perkalian\_x1\_x2\_x3, X3\_Keunggulan Produk, X2\_Fasilitas, X1\_Kualitas Pelayanan, x3\_kuadrat, x2\_kuadrat, x1\_kuadrat

r

: *output* SPSS 21 yang diolah, 2021.

$$\begin{aligned}
 \text{Chi Square Hitung} &= n \times R \text{ Square} \\
 &= 100 \times 0,206 \\
 &= 20,6.
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Chi Square Tabel} &= df= 0,05, 92 \\
 &= 115,39.
 \end{aligned}$$

Berdasarkan *output* tabel 4.19, dapat diketahui bahwa *Chi Square* Hitung < *Chi Square* Tabel sebesar 20,6 < 115,39, maka dapat dinyatakan

bahwa pada model regresi ini dinyatakan “ tidak terjadi gejala heteroskedastisitas “.

#### 4.5.4 Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui dan menunjukkan apakah variabel-variabel data yang dianalisis tersebut memiliki keterikatan atau hubungan secara linear atau tidak. Dalam penelitian ini, uji linearitas yang digunakan adalah dengan metode *Lagrange Multiplier* (LM Test) dengan melihat *Chi Square* Hitung < *Chi Square* Tabel, maka dapat dinyatakan persamaan tersebut linear.

**Tabel 4.20**  
**Uji Linearitas**  
*Lagrange Multiplier* (LM Test)

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>		<i>ANOVA<sup>a</sup></i>		
Model	<i>R Square</i>	Model	df	
1	.001	1	Residual	96

a. *Dependent Variable: Unstandardized Residual*  
b. *Predictors: (Constant), x3\_kuadrat, x2\_kuadrat, x1\_kuadrat*

Sumber: *output* SPSS 21 yang diolah, 2021.

$$\begin{aligned}
 \text{Chi Square Hitung} &= n \times R \text{ Square} \\
 &= 100 \times 0,001 \\
 &= 0,1.
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Chi Square Tabel} &= df = 0,05, 96 \\
 &= 119,87.
 \end{aligned}$$

Berdasarkan *output* Tabel 4.20, dapat diketahui bahwa *Chi Square* Hitung < *Chi Square* Tabel sebesar  $0,1 < 119,87$ , maka dapat dinyatakan bahwa pada model regresi pada penelitian ini dinyatakan “ linear “.



#### 4.6 Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda yang digunakan untuk mengetahui keakuratan hubungan antara Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Keunggulan Produk (X3) terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang.

**Tabel 4.21**  
**Analisis Regresi Berganda**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	<i>(Constant)</i>	.521	.514		1.013	.314
	X1_Kualitas Pelayanan	.330	.120	.292	2.754	.007
	X2_Fasilitas	.281	.122	.241	2.300	.024
	X3_Keunggulan Produk	.272	.123	.208	2.215	.029

a. *Dependent Variable: Y\_Kepuasan Nasabah*

Sumber: *output* SPSS 21 data diolah, 2021.

Berdasarkan data tabel 4.21 diatas dapat dilihat nilai konstanta dan koefisien regresi dapat dibentuk dengan persamaan linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,521 + 0,330 \beta_1 + 0,281 \beta_2 + 0,272 \beta_3$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Nasabah
- $\beta_1$  = Kualitas Pelayanan
- $\beta_2$  = Fasilitas
- $\beta_3$  = Keunggulan Produk

Dari persamaan regresi diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Konstanta (a) sebesar 0,521, maka 0,521 itu diartikan tanpa adanya variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan keunggulan produk, maka konsumen tidak memiliki kepuasan.
2. Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,330 artinya jika terjadi penambahan/kenaikan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah akan meningkat sebesar 0,330
3. Koefisien regresi untuk variabel Fasilitas sebesar 0,281 artinya jika terjadi penambahan/kenaikan Fasilitas, Kepuasan Nasabah akan meningkat sebesar 0,281.
4. Koefisien regresi untuk variabel Keunggulan Produk sebesar 0,272 artinya jika terjadi penambahan/kenaikan Keunggulan Produk, Kepuasan Nasabah akan meningkat sebesar 0,272.

#### **4.7 Uji Hipotesis**

##### **4.7.1 Uji Parsial (Uji t)**

Uji t digunakan untuk menguji variabel independen (bebas) secara parsial terhadap variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Keunggulan Produk (X3) terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang secara parsial. Untuk melihat hasil perhitungan uji t pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.22**  
**Uji t**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>						
Model		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	<i>(Constant)</i>	.521	.514		1.013	.314
	X1_Kualitas Pelayanan	.330	.120	.292	2.754	.007
	X2_Fasilitas	.281	.122	.241	2.300	.024
	X3_Keunggulan Produk	.272	.123	.208	2.215	.029
a. <i>Dependent Variable: Y_Kepuasan Nasabah</i>						

Sumber: *output* SPSS 21 data diolah, 2021.

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel 4.22 diatas, diperoleh besarnya angka t tabel dengan ketentuan  $\alpha = 0,05$  dan  $dk = (n-k)$  atau  $(100-4) = 96$ , sehingga diperoleh nilai t tabel = 1,98498, maka dapat diketahui masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki t hitung senilai 2,754 dengan nilai sig. 0,007. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak, didasarkan dengan nilai t hitung  $>$  t tabel,  $-t$  hitung  $<$   $-t$  tabel, atau jika signifikansi  $<$  0,05, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung  $>$  t tabel ( 2,754  $>$  1,98498 ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,007 <$  0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas

Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang.

2. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel Fasilitas (X2) memiliki t hitung senilai 2,300 dengan nilai sig. 0,024. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak, didasarkan dengan nilai t hitung  $>$  t tabel,  $-t$  hitung  $<$   $-t$  tabel, atau jika signifikansi  $<$  0,05, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung  $>$  t tabel ( 2,300  $>$  1,98498 ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,024 <$  0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang.
3. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS 21.0 seperti pada tabel diatas, variabel Keunggulan Produk (X3) memiliki t hitung senilai 2,215 dengan nilai sig. 0,029. Ketentuan pengambilan keputusan hipotesis diterima atau ditolak, didasarkan dengan nilai t hitung  $>$  t tabel,  $-t$  hitung  $<$   $-t$  tabel, atau jika signifikansi  $<$  0,05, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis diterima. Hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung  $>$  t tabel ( 2,215  $>$  1,98498 ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,029 <$  0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Keunggulan

Produk (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang.

#### 4.7.2 Uji Simultan (F)

Uji F hitung pada penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Keunggulan Produk (X3) terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang. Suatu variabel dianggap berpengaruh, apabila F hitung > F tabel, dan dinyatakan signifikan apabila nilai sig. < 0,05. Untuk hasil pengujian F hitung pada penelitian ini, bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.23**  
**Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	F	sig.
1	Regression	11.847	3	3.949	19.206	.000 <sup>b</sup>
	Residual	19.738	96	.206		
	Total	31.584	99			
a. <i>Dependent Variable:</i> Y Kepuasan Nasabah						
b. <i>Predictors:</i> (Constant), X3_Keunggulan Produk, X2_Fasilitas, X1_Kualitas Pelayanan						

Sumber: *output SPSS 21 data diolah, 2021.*

Berdasarkan hasil perhitungan uji F Tabel 4.23 diatas, diperoleh F hitung sebesar 19,206. Untuk menentukan nilai F tabel dengan tingkat signifikansi 5%, serta *degree of freedom* (derajat kebebasan),  $df = (n-k)$  atau  $(100-4)$  dan  $(k-1)$  atau  $(4-1)$ ,  $df = (100-4 = 96)$  dan  $(4-1= 3)$ . Maka dapat diperoleh hasil untuk F tabel senilai 2,70. Maka dari itu, hasil perhitungan F hitung > F tabel (  $19,206 > 2,70$  ) dengan diperoleh nilai sig (  $0,000 < 0,05$  ),

maka Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Keunggulan Produk (X3) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang.

#### **4.8 Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang. Pembahasan dan hasil penelitian ini sebagai berikut:

##### **4.8.1 Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang.**

Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung  $>$  t tabel (  $2,754 > 1,98498$  ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,007 < 0,05$ , maka Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang.

Kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk bisa tetap bertahan dan tetap menjadi pilihan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika harapannya terpenuhi. Peningkatan kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan jasa karena akan menarik minat konsumen untuk membeli produk jasa yang ditawarkan. Kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan akan menciptakan rasa puas pada pelanggan, kepuasan tersebut

mengakibatkan pelanggan akan terus membeli produk yang ditawarkan.<sup>70</sup> Selanjutnya, kepuasan yang dirasakan pelanggan akan berdampak positif bagi perusahaan di antaranya akan mendorong kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan akan berdampak positif di mata masyarakat pada umumnya dan bagi pelanggan pada khususnya.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang, hal ini dikarenakan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Muamalat KCU Palembang maka akan memperkuat dan menjadikan seorang nasabah menjadi puas akan pelayanannya dan memunculkan sikap-sikap seperti memberikan citra positif akan keunggulan PT. Bank Muamalat KCU Palembang dan jarang menyampaikan komplain.

Kualitas Pelayanan (X1) memperoleh nilai tertinggi terdapat pada pernyataan ke-2 yaitu “ Karyawan melayani nasabah dengan baik dan menyelesaikan masalah dengan cepat “ dengan nilai rata-rata 4,41, dan nilai terendah terdapat pada pernyataan ke-10 yaitu “ Akses menuju ke Bank Muamalat KCU mudah “ dengan nilai rata-rata 4,14.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irnia Fatmawati (2015) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

---

<sup>70</sup>Hidayat, Rachmat, “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri*”, Jurnal: Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 11, No. 1, Hal. 59-72

#### **4.8.2 Fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang.**

Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung  $> t$  tabel (  $2,300 > 1,98498$  ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,024 < 0,05$ , maka Fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang.

Menurut Lupioadi fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (Gedung) perlengkapan dan peralatan. Yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja<sup>71</sup>. Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan.

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang, hal ini dikarenakan apabila fasilitas PT. Bank Muamalat KCU Palembang baik maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Apabila fasilitas menurun maka kepuasan nasabah juga akan menurun.

---

<sup>71</sup>Lupiyoadi, "Manajemen Pemasaran Jasa", (Jakarta: PT. Salemba Empat)



Fasilitas (X2) memperoleh nilai tertinggi terdapat pada pernyataan ke-5 yaitu “ Bank Muamalat KCU Palembang memiliki fasilitas alat pembayaran seperti tiket pembayaran, pulpen, meja yang rapih, menarik dan mudah “ dengan nilai rata-rata 4,31, dan nilai terendah terdapat pada pernyataan ke-4 yaitu “ Bank Muamalat KCU Palembang memiliki fasilitas ATM yang cukup untuk memenuhi kebutuhan nasabah “ dengan nilai rata-rata 4,06.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rian Sagita (2018) yang menyatakan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

#### **4.8.3 Keunggulan Produk (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang.**

Berdasarkan hasil penelitian pada penelitian ini, memperoleh nilai t hitung  $> t$  tabel (  $2,215 > 1,98498$  ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,029 < 0,05$ , maka Keunggulan Produk (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang.

Keunggulan produk dapat dinyatakan sebagai harapan dan persepsi nasabah dengan kinerja yang sesungguhnya. Menurut Fandy Keunggulan produk merupakan pemahaman bahwa produk yang ditawarkan oleh penjual memperoleh nilai jual lebih yang tidak dimiliki oleh pesaing. Keunggulan produk harus sesuai dengan yang dijanjikan pada saat pemasaran. Produk

harus dikomunikasikan dengan baik agar nasabah terus membangun kepuasan sehingga tetap memakai produk dan tetap bertahan di produk tersebut.<sup>72</sup>

Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa Keunggulan Produk (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat KCU Palembang, hal ini dikarenakan apabila produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Muamalat KCU Palembang lebih unggul dibandingkan dengan produk bank lainnya maka kepuasan nasabah juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Apabila produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Muamalat KCU Palembang tidak memiliki keunggulan dibandingkan dengan produk bank lainnya maka kepuasan nasabah juga akan menurun.

Keunggulan Produk (X3) memperoleh nilai tertinggi terdapat pada pernyataan ke-11 yaitu “ Biaya administrasi yang murah “ dengan nilai rata-rata 4,48, dan nilai terendah terdapat pada pernyataan ke-8 yaitu “ Produk tabungan di Muamalat KCU Palembang menarik “ dengan nilai rata-rata 4,13.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rizka Dwi Anisa (2019) yang menyatakan bahwa Keunggulan Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

---

<sup>72</sup>Wahyu Fitriani, Skripsi: “Pengaruh Kualitas Produk dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pemabntu Ponorogo” (Ponorogo: IAIN), 2019, Hal. 35