

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Profil Perusahaan PT Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.**

PT Bank Umum Tugu (Bank Tugu), yaitu bank umum yang didirikan pada 14 Juli 1990 kemudian diakuisisi oleh PT Mega Corpora (Para Group) melalui PT Mega Corpora (PT Para Global Investindo) dan PT Para Rekan Investama pada 2001. Akuisisi ini diikuti dengan perubahan kegiatan usaha pada tanggal 27 Juli 2004 yang semula bank umum konvensional menjadi bank umum syariah dengan nama PT Bank Syariah Mega Indonesia (BSMI) serta dilakukan perubahan logo untuk meningkatkan citranya di masyarakat sebagai lembaga keuangan syariah yang terpercaya.

Pada tanggal 25 Agustus 2004, BSMI resmi beroperasi. Hampir tiga tahun kemudian, pada 7 November 2007, pemegang saham memutuskan untuk melakukan perubahan logo BSMI sehingga lebih menunjukkan identitas sebagai bagian dari grup Mega Corpora. Sejak 2 November 2010 hingga saat ini, bank dikenal sebagai PT Bank Mega Syariah.

Pada tahun 2013, untuk semakin memperkokoh posisi Bank Mega Syariah sebagai salah satu bank syariah terdepan di Indonesia, maka bank

melakukan relokasi kantor pusat dari Menara Bank Mega ke Menara Mega Syariah.<sup>1</sup>

## **B. Karakteristik Responden**

Berdasarkan data dari 100 nasabah di PT Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang, menggunakan pernyataan (kuesioner) didapat kondisi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan lama menjadi nasabah. 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:

### **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:

---

<sup>1</sup> [www.megasyariah.co.id](http://www.megasyariah.co.id) di akses tanggal 15 maret 2021 pukul 8.30

**Tabel 4.1**

**Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

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

Sumber: *output SPSS21 data diolah, 2021.*

Berdasarkan Tabel 4.1 menjelaskan bahwa jenis kelamin nasabah di Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang yang diambil sebagai responden lebih banyak responden laki-laki. Jenis kelamin laki-laki yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 59 responden, sedangkan sisanya 41 nasabah adalah responden perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa responden nasabah di Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang lebih banyak laki-laki dibandingkan dengan nasabah berjenis kelamin perempuan.

**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	<17Tahun	3	3.0
	17-25Tahun	27	27.0
	25-30Tahun	30	30.0
	>30Tahun	40	40.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output* SPSS21 data diolah, 2021.

Berdasarkan Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden yang berusia kurang dari 17 tahun sebanyak 3 responden, responden yang berusia 17-25 tahun sebanyak 27 responden, responden yang berusia 25-30 tahun sebanyak 30 responden, dan responden yang berusia lebih dari 30 tahun sebanyak 40 responden.

### 3. 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 4.3 berikut ini:

**Tabel 4.3**

**Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**

PEKERJAAN			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	Pelajar/Mahasiswa	15	15.0
	Pegawai Negeri/Swasta	46	46.0
	Wiraswasta	13	13.0
	Lainnya	26	26.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output* SPSS21datadiolah,2021.

Berdasarkan Tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 15 responden, , responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Negeri/Swasta sebanyak 46 responden, responden yang memiliki pekerjaan sebagai Wiraswasta sebanyak 13 responden, dan responden yang memiliki pekerjaan Lainnya sebanyak 26 responden.

#### 4. Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

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

**Tabel 4.4**

#### **Deskripsi Data Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

LAMA MENJADI NASABAH			
		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>
Valid	1-2Tahun	28	28.0
	>2Tahun	72	72.0
	Total	100	100.0

Sumber: *output* SPSS21datadiolah,2021.

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden berdasarkan lama menjadi nasabah menunjukkan bahwa responden yang telah menjadi nasabah selama selama 1-2 tahun sebanyak 28

responden,dan responden yang telah menjadi nasabah selama lebih dari 2 tahun sebanyak 72 responden.

### C. Deskripsi Data Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari Kepuasan Nasabah di Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang sebagai variabel terikat (dependen), dan Fasilitas, Kepercayaan dan Penanganan Komplain sebagai variabel independen (bebas). Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Skor Kuesioner**

Variabel	ItemPernyataan	Total SS	%	Total S	%	Total N	%
Fasilitas (X1)	Fasilitas 1	44	44	50	50	6	6
	Fasilitas 2	39	39	51	51	10	10
	Fasilitas 3	44	44	49	49	7	7
	Fasilitas 4	35	35	55	55	10	10
	Fasilitas 5	44	44	43	43	13	13
	Fasilitas 6	52	52	40	40	8	8
Kepercayaan (X2)	Kepercayaan 1	36	36	56	56	8	8
	Kepercayaan 2	47	47	46	46	7	7
	Kepercayaan 3	46	46	48	48	6	6
	Kepercayaan 4	47	47	38	38	15	15
	Kepercayaan 5	42	42	45	45	13	13
	Kepercayaan 6	38	38	52	52	10	10
Penanganan Komplain (X3)	Penanganan Komplain 1	40	40	50	50	10	10
	Penanganan Komplain 2	38	38	47	47	15	15
	Penanganan Komplain 3	33	33	59	59	8	8
	Penanganan Komplain 4	43	43	54	54	3	3
	Penanganan Komplain 5	49	49	47	47	4	4
	Penanganan	36	36	52	52	12	12

	Komplain 6						
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah 1	50	50	47	47	3	3
	Kepuasan Nasabah 2	49	49	45	45	6	6
	Kepuasan Nasabah 3	50	50	44	44	6	6
	Kepuasan Nasabah 4	49	49	46	46	5	5
	Kepuasan Nasabah 5	51	51	44	44	5	5
	Kepuasan Nasabah 6	51	51	45	45	4	4
	Kepuasan Nasabah 7	51	51	49	49	0	0
	Kepuasan Nasabah 8	58	58	42	42	0	0
	Kepuasan Nasabah 9	43	43	50	50	7	7
	Kepuasan Nasabah 10	44	44	47	47	9	9
	Kepuasan Nasabah 11	38	38	51	51	11	11
	Kepuasan Nasabah 12	43	43	49	49	8	8

Sumber: *output SPSS21 data diolah,2021.*

#### D. Uji Validitas dan Reliabilitas

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

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui hasil signifikan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel dengan melihat rtabel pada  $df=n-2$ . Adapun pada penelitian ini nilai  $df = 100-2 = 98$  atau  $df = 98$  dengan  $\alpha 0,05$ . Di dapat r tabel senilai 0, 0,1966. Jika hasil r hitung

lebih besar dari r tabel, maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan “valid”.

**Tabel 4.6**

**Uji Validitas Variabel Fasilitas (X1)**

Variabel	Item	rhitung	rtabel	Keterangan
	Pernyataan			
Fasilitas (X1)	Pernyataan1	.787	0,1966	Valid
	Pernyataan2	.762	0,1966	Valid
	Pernyataan3	.688	0,1966	Valid
	Pernyataan4	.739	0,1966	Valid
	Pernyataan5	.720	0,1966	Valid
	Pernyataan6	.541	0,1966	Valid

Sumber: *outputSPSS21 yang diolah, 2021.*

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Fasilitas (X1) memiliki r hitung > r tabel 0,1966 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

**Tabel 4.7**

**Uji Validitas Variabel Kepercayaan (X2)**

Variabel	Item	rhitung	Rtabel	Keterangan
	Pernyataan			
Kepercayaan (X2)	Pernyataan1	.678	0,1966	Valid
	Pernyataan2	.698	0,1966	Valid
	Pernyataan3	.789	0,1966	Valid
	Pernyataan4	.800	0,1966	Valid
	Pernyataan5	.795	0,1966	Valid
	Pernyataan6	.610	0,1966	Valid

Sumber: *outputSPSS21 yang diolah, 2021.*

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Kepercayaan (X2) memiliki r hitung > r tabel 0,1966 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

**Tabel 4.8**  
**Uji Validitas Penanganan Komplain (X3)**

Variabel	Item	rhitung	rtable	Keterangan
	Pernyataan			
Penanganan Komplain (X3)	Pernyataan1	.678	0,1966	Valid
	Pernyataan2	.698	0,1966	Valid
	Pernyataan3	.789	0,1966	Valid
	Pernyataan4	.800	0,1966	Valid
	Pernyataan5	.795	0,1966	Valid
	Pernyataan6	.610	0,1966	Valid

Sumber: *output SPSS21 yang diolah*, 2021.

Berdasarkan tabel 4.8 diketahui bahwa hasil masing-masing item pernyataan variabel Penanganan Komplain (X3) memiliki r hitung > r tabel 0,1966 dan bernilai positif, sehingga dapat dikatakan setiap butir pernyataan tersebut dinyatakan “valid”.

**Tabel 4.9**  
**Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)**

Variabel	Item Pernyataan	rhitung	rtable	Keterangan
	Pernyataan1	.571	0,1966	Valid
	Pernyataan2	.656	0,1966	Valid
	Pernyataan3	.788	0,1966	Valid
	Pernyataan4	.744	0,1966	Valid
	Pernyataan5	.746	0,1966	Valid

<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>	Pernyataan6	.629	0,1966	Valid
	Pernyataan7	.604	0,1966	Valid
	Pernyataan8	.641	0,1966	Valid
	Pernyataan9	.686	0,1966	Valid
	Pernyataan10	.739	0,1966	Valid
	Pernyataan11	.765	0,1966	Valid
	Pernyataan12	.668	0,1966	Valid

Sumber: *output* SPSS21 yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.9 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”.

## 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 SPSS21 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 4.10**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Batasan	Keterangan
X1 (Fasilitas)	0,855	0,6	Reliabel
X2 (Kepercayaan)	0,874	0,6	Reliabel
X3(Penanganan Komplain)	0,746	0,6	Reliabel
Y(Kepuasan Nasabah)	0,914	0,6	Reliabel

Sumber: *output SPSS21 yang diolah, 2021*

Berdasarkan Tabel 4.10 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.

## E. Uji Asumsi Klasik

### 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 *asympt. sig* > 0,05.

**Tabel 4.11**  
**Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov***

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	<i>Unstandardized Residual</i>

N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,30768730
Most Extreme Differences	Absolute	,076
	Positive	,056
	Negative	-,076
Kolmogorov-Smirnov Z		,764
Asymp. Sig. (2-tailed)		,603

Sumber: *output*SPSS21 yang diolah, 2021

Berdasarkan output pada tabel 4.11, Uji normalitas dengan metode *Kolmogorov-Smirnov* diatas dapat kita lihat bahwa dimana nilai *asymp.sig* sebesar  $0,603 > 0,05$  maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, maka nilai residual terstandarisasi berdistribusi “normal “.

## 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 4.12**

**Uji Multikolinieritas (*Tolerance* dan *VIF*)**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	VIF
1	(Constant)		

	X1	,566	1,766
	X2	,513	1,948
	X3	,437	2,289

Sumber: *output* SPSS21 yang diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.12, dengan melihat nilai tolerance X1(0,566) > 0,10, X2 (0,513) > 0,10, X3 (0,437) > 0,10 dan nilai VIF X1 (1,766), X2 (1,948), X3 (2.289) < 10,00 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini dapat dinyatakan “tidak mengandung gejala multikolinieritas”.

### 3. Uji Heteroskedastisitas

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 *Glejser*. Model regresi yang baik harus terbebas dari gejala heteroskedastisitas, yang berarti varians dari residual harus konstan untuk keseluruhan variabel, dengan melihat nilai *sig.* > 0,05.

**Tabel 4.13**  
**Uji Heteroskedastisitas**  
**metode *Glejser***

Model		T	<i>Sig.</i>
1	(Constant)	2,919	,004
	X1	-,149	,882
	X2	1,140	,257
	X3	-1,968	,052

Sumber: *output* SPSS21 yang diolah 2021

Berdasarkan output Tabel 4.13, dapat diketahui bahwa *sig.* X1(0,882), X2(0,257) dan X3(0,052) > 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa pada model regresi ini dinyatakan “tidak terjadi gejala heteroskedastisitas”.

#### 4. Uji Linieritas

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* (LMTest) dengan melihat *Chi Square* Hitung < *Chi Square* Tabel, maka dapat dinyatakan persamaan tersebut linear.

**Tabel 4.14**

**Uji Linieritas**

***Lagrange Multiplier (LMTest)***

**Model Summary**

Model	R	R Square
1	,010 <sup>a</sup>	,000

Sumber: *output SPSS21 yang diolah 2021*

$$\text{Chi square Hitung} = n \times R \text{ Square}$$

$$= 100 \times 0,000$$

$$= 0$$

$$\text{Chi square Tabel} = 119,870$$

Berdasarkan output diatas, dapat diketahui bahwa *Chi Square* Hitung < *Chi Square* Tabel sebesar 0,00 < 119,870, maka dapat

dinyatakan bahwa pada model regresi pada penelitian ini dinyatakan “linear”.

#### F. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda yang digunakan untuk mengetahui keakuratan hubungan antara Fasilitas (X1), Kepercayaan (X2) dan Penanganan Komplain (X3) terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.

**Tabel 4.15**  
**Analisis Regresi Berganda**

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>	
	B	<i>Std. Error</i>
(Constant)	1,335	,378
X1	,195	,093
X2	,243	,093
X3	,278	,128

Sumber: *output* SPSS21 yang diolah 2021

Berdasarkan data tabel 4.15 dapat dilihat nilai konstanta dan koefisien regresi dapat dibentuk dengan persamaan linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 1,335 + 0,195B_1 + 0,243B_2 + 0,278B_3 + e$$

Dari persamaan regresi tersebut, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai konstanta (a) adalah 1,335 Artinya jika fasilitas, kepercayaan, dan penanganan komplain, maka kepuasan nasabah naik sebesar 1,335

- b. Nilai koefisien regresi untuk variabel fasilitas sebesar 0,195 artinya jika fasilitas dinaikan sebesar 1 maka sedangkan variabel yang lain tetap , maka akan menyebabkan kepuasan nasabah naik sebesar 0.195
- c. Nilai koefisien regresi untuk variabel kepercayaan sebesar 0,243 artinya jika kepercayaan dinaikan sebesar 1 maka sedangkan variabel yang lain tetap , maka akan menyebabkan kepuasan nasabah naik sebesar 0.243.
- d. Nilai koefisien regresi untuk variabel penanganan komplain sebesar 0,278 artinya jika penanganan komplain dinaikan sebesar 1 maka sedangkan variabel yang lain tetap , maka akan menyebabkan kepuasan nasabah naik sebesar 0.278.

**1. Uji T (Parsial)**

Uji t digunakan untuk menguji variabel independen (bebas) secara parsial terhadap variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel Fasilitas (X1), Kepercayaan (X2), dan Penanganan Komplain (X3) terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang secara parsial. Untuk melihat hasil perhitungan uji t pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.16**

**Uji T (Parsial)**

Model	T	Sig.
(Constant)	3,528	,001

X1	2,092	,039
X2	2,610	,010
X3	2,178	,032

Sumber: *output* SPSS21 yang diolah 2021

Berdasarkan hasil perhitungan dari tabel 4.16 didapatkan besarnya nilai Ttabel dengan ketentuan  $\alpha = 0,05$  dan  $df = (n-k)$  atau  $(100-4 = 96)$  sehingga diperoleh nilai Ttabel sebesar 1.98496, maka dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut :

a. Variabel Fasilitas Terhadap kepuasan nasabah

Diketahui nilai Thitung variabel fasilitas sebesar 2,092, maka  $Thitung > Ttabel$  ( $2,092 > 1.98496$ ), dengan signifikansi  $0,039 < 0,05$  sehingga hipotesis diterima, artinya fasilitas berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial. Maka dapat dinyatakan bahwa H1 terbukti.

b. Variabel Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Diketahui nilai Thitung variabel Kepercayaan sebesar 2,610, maka  $Thitung > Ttabel$  ( $2,610 > 1.98496$ ), dengan signifikansi  $0,010 < 0,05$  sehingga hipotesis diterima, artinya Kepercayaan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial. Maka dapat dinyatakan bahwa H2 terbukti.

c. Variabel Penanganan komplain Terhadap Kepuasan Nasabah

Diketahui nilai Thitung variabel penanganan komplain sebesar 2,178, maka  $Thitung > Ttabel$  ( $2,178 > 1.98496$ ), dengan

signifikansi  $0,032 < 0,05$  sehingga hipotesis diterima, artinya Penanganan Komplain berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial. Maka dapat dinyatakan bahwa H3 terbukti.

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

Koefisien Determinasi ( $Adj R^2$ ) pada dasarnya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (terikat).

**Tabel 4.17**  
**Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary		
Model	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,408	,312

Sumber: *output SPSS21 yang diolah 2021*

Berdasarkan hasil perhitungan Koefisien Determinasi pada Tabel 4.17 nilai Koefisien Determinasi ( $AdjR^2$ ) sebesar 0,408, yang artinya hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel bebas (independent) yaitu variabel Fasilitas, kepercayaan dan Penanganan Komplain terhadap variabel terikat (dependent) yaitu Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang sebesar 40,8%, sedangkan sisanya 59,2% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang belum diteliti atau tidak termasuk dalam regresi pada penelitian ini.

## **G. Pembahasan Hasil Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Fasilitas, Kepercayaan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang. Pembahasan dan hasil penelitian ini sebagai berikut:

### **1. Fasilitas ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.**

Fasilitas ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $2,092 > 1,98496$ ), dengan signifikansi  $0,039 < 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa semakin lengkap fasilitas yang diberikan Bank Mega Syariah akan menambah kepuasan nasabah.

Menurut Kotler fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh nasabah yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal.<sup>2</sup> Menurut Buchari, fasilitas adalah penyedia perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada nasabahnya. Sehingga kebutuhan-kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut dapat

---

<sup>2</sup> Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009), h.45.

terpenuhi.<sup>3</sup> Menurut Lupiyoadi, 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 dan ruang tempat kerja.<sup>4</sup>

Hal ini sejalan dengan teori kepuasan nasabah (*contrast theory*) yang mana setiap orang memiliki ekspektasinya masing-masing. Dengan fasilitas yang lengkap maka mereka akan mendapatkan kepuasan sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin lengkap fasilitas yang ada di Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang akan menambah kepuasan nasabah.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ardiyan Fakrun Nissa(2019) yang berjudul Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Ponorogo yang menyatakan bahwa hasil uji t menunjukkan variabel fasilitas berkoefisien positif dengan thitung > ttabel atau  $4,877 > 1,160$  dan signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

---

<sup>3</sup> Oetama, S dan Sari, D.H. / *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis* (3/1) 2017 / h.59.

<sup>4</sup> Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), h. 148.

## **2. Kepercayaan (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.**

Kepercayaan (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $2,610 > 1,98496$ ), dengan signifikansi  $0,010 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa semakin bank menaruh perhatian yang besar kepada setiap masalah nasabah dan selalu memperbaiki kekurangannya, maka kepercayaan dan kepuasan nasabah semakin meningkat.

Menurut Tim Penyusun Kamus, kepercayaan adalah keyakinan atau anggapan bahwa sesuatu yang dipercayai itu benar adanya dan nyata.<sup>5</sup> Menurut Salim dan Yani Salim kepercayaan adalah kebenaran terhadap sesuatu yang dipercayai, keyakinan akan kejujuran, kebaikan, dan sebagainya kepada pihak yang dipercayai tentang sesuatu.<sup>6</sup> Kepercayaan adalah perasaan percaya pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan *relationship* transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut memiliki segala kewajibannya secara baik yang sesuai yang

---

<sup>5</sup> Tim Penyusun Kamus. (1989). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi 3. Cetakan kedua. Jakarta: Balai Pustaka.

<sup>6</sup> Zainatun Mastura, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Aceh Syariah KPO Banda Aceh)", Skripsi, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN AR-Ranry Banda Aceh), 2018. h.57.

diharapkan. Kepercayaan merupakan hal penting bagi kesuksesan *Relationship Benefit*.<sup>7</sup>

Hal ini sejalan dengan teori kepuasan nasabah (*contrast theory*), dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan melalui sebuah kepercayaan terhadap bank tersebut. Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan. Dalam era globalisasi ini, perusahaan akan selalu menyadari pentingnya faktor pelanggan. Oleh karena itu, pihak selalu memberikan perhatian khusus kepada nasabah demi menjaga dan meningkatkan kepercayaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Zainatun Mastura (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah. Dimana berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan variabel kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $13,920 > 1,984$ .

---

<sup>7</sup> Priansa, Donii Juni. Perilaku Nasabah Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer, Bandung: Alfabeta, 2016.

### **3. Penanganan Komplain (X<sub>3</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang.**

Penanganan Komplain (X<sub>3</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang. Hal ini dapat dilihat dari hasil nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $2,178 > 1,98496$ ), dengan signifikansi  $0,032 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa peningkatan penanganan komplain secara positif mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Artinya semakin baik dan cepat penanganan komplain yang diberikan Bank Mega Syariah KCP Basuki Rahmat Palembang maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat.

Menurut Rambat Lupiyoadi, perilaku keluhan merupakan pernyataan sikap "tidak puas" atas kinerja produk barang/jasa yang digunakan. Keluhan nasabah harus dilihat sebagai "masukan" bagi organisasi/perusahaan dan memberikan peluang bagi perbaikan produk barang/jasa yang ditawarkan kepada nasabah.<sup>8</sup> Menurut Fornel dalam Anindyta mengatakan bahwa suatu perusahaan yang melakukan penanganan komplain dengan tepat dapat mengubah konsumen yang mengeluh menjadi nasabah yang merasa puas dan setia menggunakan jasa layanan perusahaan. Kepuasan dirasakan langsung oleh konsumen

---

<sup>8</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, Berbasis Kompetensi*, Edisi 13, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), h. 247.

melalui penanganan yang cepat dan tepat atas keluhan yang mereka kemukakan.<sup>9</sup>

Hal ini sejalan dengan teori kepuasan nasabah (*contrast theory*), yang mana nasabah mengharapkan penanganan atas keluhan mereka bisa cepat diselesaikan. Oleh karena itu semakin baik dan tepat penanganan komplain yang diberikan atau ditawarkan bank, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Dengan demikian penanganan komplain yang cepat dan tepat dapat berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan nasabah.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nisa Kusumawardhani (2017) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Tingkat Marjin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah. Dimana berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan variabel penanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu  $2,466 > 1,990$ .

---

<sup>9</sup> Anindhyta Budiarti, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya", (Jurnal Ekuitas, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Vol.15, No.2 Juni 2011 : hal.210-231)