**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Deskriptif Objek Penelitian**

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

PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera 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 Palembang.

b. Pengangkatan:

1) Anggota Dewan Pengawas Syariah atas nama Sdr. Drs. H. Abd Muhaimin, LC, Sdr. Dr. H. Cholidi Zinuddin MA dan Sdr. Drs. H. Romli SA. M. Ag

2) Pemimpin Unit Usaha Syariah Syariah atas nama Sdr. Oktiandi.

3) 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 Azazi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-56914.AH.01.02. Tahun 2009 tanggal November 2009, maka Bank Sumsel berubah menjadi Bank Sumbel Babel dan penyambutan Bank Sumsel Syariah menjadi Bank Sumsel Babel Syariah.

Pada tanggal 10 Desember 2014 sesuai dengan updating Buku Pedoman Organisasi Kantor Pusat dengan Nomor Intruksi : 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 keunggulan 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 optimal yang akan memberikan kontibusi positif bagi kemajuan dan perkembangan Bank Sumsel Babel Syariah.

Sejalan dengan perkembangan organisasi tersebut dan berdasarkan surat penegasan OJK No.S-233/KO.5311/2014 tanggal 31 Desember 2014 tentang Rencana Pemindahan Alamat Kantor Induk USS, dilakukan pemindahan alamat Kantor Induk USS yang semula beralamatkan JL. Letkol Iskandar No.537 Palembang 30129 menjadi Jl. Gubernur H. Ahmad Bastari No.7 Jakabaring Palembang.[[1]](#footnote-1)

**2. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden pada penelitian ini dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan perbulan, lama menjadi nasabah tabungan, dan jenis produk. Pada penelitian ini penulis menggunakan kuisioner dengan menyebarkan kuisioner kepada responden yaitu nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang, berikut ini merupakan penjabaran dari 100 responden tersebut.

**a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berikut ini merupakan data berdasarkan jenis gender dari responden pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

**Tabel 4.1**

**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | LAKI-LAKI | 24 | 24.0 | 24.0 | 24.0 |
| PEREMPUAN | 76 | 76.0 | 76.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 |  |

Sumber : Data diolah 2022

Berdasarkan tabel 4.1 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 orang (24%), perempuan sebanyak 76 orang (76%). Artinya responden terbanyak berjenis kelamin perempuan.

**b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Berikut ini merupakan data berdasarkan usia nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

**Tabel 4.2**

**Distribusi Berdasarkan Usia Responden**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 20-30 | 52 | 52.0 | 52.0 | 52.0 |
| 31-40 | 19 | 19.0 | 19.0 | 71.0 |
| 41-50 | 12 | 12.0 | 12.0 | 83.0 |
| > 50 | 17 | 17.0 | 17.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 |  |

Sumber : Data diolah 2022

Berdasakan tabel 4.2 responden berusia 20-30 tahun sebanyak 52 orang (52%), responden berusia 31-40 tahun sebanyak 19 orang (19%), responden berusia 41-50 tahun sebanyak 12 orang (12%), dan responden yang berusia diatas 50 tahun sebanyak 17 orang (17%). Artinya responden terbanyak berusia 20-30 tahun.

**c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Berikut ini merupakan data berdasarkan usia nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

**Tabel 4.3**

**Distribusi Berdasarkan Pekerjaan Responden**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | PNS | 29 | 29.0 | 29.0 | 29.0 |
| KARYAWAN SWASTA | 22 | 22.0 | 22.0 | 51.0 |
| PENGUSAHA | 3 | 3.0 | 3.0 | 54.0 |
| LAINNYA | 46 | 46.0 | 46.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 |  |

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 responden nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah yaitu PNS sebanyak 29 orang (29%), karyawan swasta sebanyak 22 orang (22%), pengusaha sebanyak 3 orang (3%), dan lainnya sebanyak 46 orang (46%). Artinya responden terbanyak terdapat pada pekerjaan lainnya.

**d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan**

Berikut ini merupakan data berdasarkan usia nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

**Tabel 4.4**

**Distribusi berdasarkan Pendapatan Perbulan Responden**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|  | 1.000.000-2.000.000 | 32 | 32.0 | 32.0 | 32.0 |
| 2.100.000-3.000.000 | 19 | 19.0 | 19.0 | 51.0 |
| 3.100.000-4.000.000 | 27 | 27.0 | 27.0 | 78.0 |
| > 4.000.000 | 22 | 22.0 | 22.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 |  |

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 responden nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah penghasilan perbulan antara 1.000.000-2.000.000 sebanyak 32 orang (32%), penghasilan perbulan antara 2.100.000-3.000.000 sebanyak 19 orang (19%), penghasilan antara 3.100.000-4.000.000 sebanyak 27 orang (27%), dan penghasilan perbulan antara > 4.000.000 sebanyak 22 orang (22%). Artinya responden terbanyak berpendapatan 1.000.000-2.000.000.

**e. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

Berikut ini merupakan data berdasarkan usia nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang.

**Tabel 4.5**

**Distribusi Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah Tabungan**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | < 1 | 15 | 15.0 | 15.0 | 15.0 |
| 1-2 | 20 | 20.0 | 20.0 | 35.0 |
| 3-4 | 23 | 23.0 | 23.0 | 58.0 |
| > 4 | 42 | 42.0 | 42.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 |  |

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 responden lama menjadi nasabah tabungan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah <1 tahun sebanyak 15 orang (15%), antara 1-2 tahun sebanyak 20 orang (20%), antara 3-4 tahun sebanyak 23 orang (23%), dan antara >4 tahun sebanyak 42 orang (42%). Artinya responden terbanyak lama menjadi nasabah tabungan >4 tahun.

**f. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Produk**

Berikut ini merupakan data berdasarkan usia nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang

**Tabel 4.6**

**Distribusi Berdasarkan Jenis Produk Responden**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | |
|  | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | TABUNGAN KAFFAH | 54 | 54.0 | 54.0 | 54.0 |
| TABUNGAN ROFIQOH | 27 | 27.0 | 27.0 | 81.0 |
| TABUNGAN TASBIH | 19 | 19.0 | 19.0 | 100.0 |
| Total | 100 | 100.0 | 100.0 |  |

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 responden nasabah tabungan kaffah sebanyak 54 orang (54%), tabungan rofiqoh sebanyak 27 orang (27%), dan tabungan tasbih sebanyak 27 orang (27%). Artinya responden terbanyak berdasarkan jenis produk tabungan kaffah.

**3. Hasil Uji Penelitian**

**a. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif merupakan uji statistik yang digunakan untuk menganalisa suatu data dengan cara menggambarkan data yang telah selesai dikumpulkan, yang berlaku untuk umum ataupun generalisasi. Maka dari itu dapat diartikan bahwa statistik deskriptif merupakan suatu bagian dari statistik yang mempelajari cara pengumpulan data serta sebuah penyajian data sehingga sangat mudah dipahami.[[2]](#footnote-2)

**Tabel 4.7**

**Uji Analisis Deskrptif Y (Kepuasan Nasabah)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **Pernyataan** | **SS** | **S** | **N** | **TS** | **STS** | **Jumlah Responden** | **Total Jawaban** | **Rata-rata Jawaban Responden** |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1. | Kesesuaian harapan | 55 | 41 | 4 | 0 | 0 | 100 | 451 | 4,51 |
| 2. | Kepuasan Keseluruhan | 34 | 51 | 13 | 2 | 0 | 100 | 417 | 4,17 |
| 3. | Kesediaan | 40 | 39 | 16 | 5 | 0 | 100 | 414 | 4,14 |
| 4. | Rasa senang nasabah | 37 | 49 | 14 | 0 | 0 | 100 | 424 | 4,24 |
| Jumlah | | | | | | | 400 | 1706 | 4,265 |

Sumber : Data diolah, 2022

Pada tabel 4.7 variabel Kepuasan Nasabah (Y) memperoleh nilai tertinggi terdapat pada pernyataan kesesuaian harapan yaitu Bank Sumsel Babel Cabang Syariah memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah dengan nilai rata-rata sebesar 4,51. Hal ini dikarenakan karyawan bank telah memberikan yang terbaik sehingga nasabah merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah.

Sedangkan nilai terendah pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) terdapat pada pernyataan kesediaan merekomendasikan yaitu karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah ramah dalam melayani nasabah dengan nilai rata-rata 4,14. Hal ini mungkin dikarenakan adanya sikap kurang ramah karyawan dalam melayani nasabah.

**Tabel 4.8**

**Uji Analisis Deskriptif X1 (Diferensiasi Produk)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **SS** | **S** | **N** | **TS** | **STS** | **Jumlah Responden** | **Total Jawaban** | **Rata-rata Jawaban Responden** |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1. | Teknologi | 53 | 43 | 4 | 0 | 0 | 100 | 449 | 4,49 |
| 2. | Fitur | 38 | 43 | 16 | 3 | 0 | 100 | 416 | 4,16 |
| 3. | Pelayanan kepada konsumen | 47 | 44 | 9 | 0 | 0 | 100 | 438 | 4,38 |
| Jumlah | | | | | | | 300 | 1303 | 13,03 |

Sumber: Data diolah, 2022

Pada tabel 4.8 Diferensiasi Produk (X1) memperoleh nilai tertinggi pada pernyataan teknologi yaitu teknologi berupa M-banking yang ditawarkan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah sudah cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,49. Hal ini dikarenakan pihak bank telah menjalankan tugasnya dengan baik.

Sedangkan nilai terendah pada variabel Diferensiasi Produk (X1) terdapat pada pernyataan fitur yaitu buku tabungan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah memiliki warna dan desain yang menarik dengan nilai rata-rata 4,16. Hal ini mungkin dikarenakan nasabah tabungan ada yang kurang puas dengan desain dan warna buku tabungan.

**Tabel 4.9**

**Uji Analisis Deskriptif X2 (Nilai Nasabah)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **SS** | **S** | **N** | **TS** | **STS** | **Jumlah Responden** | **Total Jawaban** | **Rata-rata Jawaban Responden** |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1. | Rasa ketertarikan terhadap pihak bank | 43 | 42 | 15 | 0 | 0 | 100 | 428 | 4,28 |
| 2. | Penilaian terhadap keunggulan | 29 | 48 | 18 | 5 | 0 | 100 | 401 | 4,01 |
| 3. | Penilaian terhadap manfaat dari pihak bank | 31 | 48 | 19 | 2 | 0 | 100 | 408 | 4,08 |
| Jumlah | | | | | | | 300 | 1237 | 12,37 |

Sumber : Data diolah, 2022

Pada tabel 4.9 variabel Nilai Nasabah (X2) memperoleh nilai tertinggi terdapat pada pernyataan rasa ketertarikan terhadap pihak bank yaitu saya tertarik menabung di Bank Sumsel Babel Syariah karena pelayanan karyawan Bank Sumsel cabang syariah ramah dengan nilai rata-rata 4,28. Hal ini dikarenakan karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah ramah dalam melayani nasabah.

Sedangkan nilai terendah pada variabel Nilai Nasabah (X2) terdapat pada pernyataan penilaian terhadap keunggulan yaitu produk tabungan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah memiliki standar kualitas yang dapat saya terima dengan nilai rata-rata 4,01. Hal ini mungkin dikarenakan ada nasabah yang kurang puas terhadap kualitas tabungan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah.

**Tabel 4.10**

**Uji Analisis Deskriprif X3 (Bagi Hasil)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pernyataan** | **SS** | **S** | **N** | **TS** | **STS** | **Jumlah Responden** | **Total Jawaban** | **Rata-rata Jawaban Responden** |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1. | Sesuai syariah | 31 | 47 | 22 | 0 | 0 | 100 | 409 | 4,09 |
| 2. | Sesuai kesepakatan | 34 | 47 | 16 | 3 | 0 | 100 | 412 | 4,12 |
| 3. | Sesuai keuntungan | 50 | 41 | 8 | 1 | 0 | 100 | 440 | 4,4 |
| Jumlah | | | | | | | 300 | 1261 | 12,61 |

Sumber : Data diolah, 2022

Pada tabel 4.10 variabel Bagi Hasil (X3) memperoleh nilai tertinggi terdapat pada pernyataan sesuai kesepakatan yaitu keuntungan produk Bank Sumsel Babel Cabang Syariah sesuai dengan keduabelah pihak dengan nilai rata-rata 4,12. Hal ini mungkin dikarenakan oleh pihak setujunya dengan kesepakatan bersama antara pihak penyalur dana dan pengelola dana.

Sedangkan nilai terendah pada variabel Bagi Hasil (X3) terdapat pada pernyataan sesuasi keuntungan yaitu saya mengetahui nisbah keuntungan berdasarkan dalam bentuk persentase dengan nilai rata-rata 4,4. Hal ini mungkin dikarenakan kurangnya pemahaman nasabah terhadap nisbah keuntungan dalam bentuk persentase.

**b. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya item-item pertanyaan dalam kuisioner, dengan cara menghitung masing-masing pertanyaa dengan skor total yaitu hasil rhitung dibandingkan dengan rtabel dimana df = n-2 dengan alpha 0,05. Jika apabila nilai *Pearson Correlation* > rtabel maka dapat dikatakan valid.[[3]](#footnote-3)

**Tabel 4.11**

**Uji Validitas Y (Kepuasan Nasabah)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Keterangan** | **Pearson Correlation** | **R tabel (α = 5%)** | **Hasil Validitas** |
| Kepuasan Nasabah | Kesesuaian harapan | 0,856 | 0,1966 | Valid |
| Kepuasan keseluruhan | 0,834 | 0,1966 | Valid |
| Kesediaan merekomendasikan | 0,827 | 0,1966 | Valid |
| Rasa senang nasabah | 0,879 | 0,1966 | Valid |

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel 4.11 variabel Kepuasan Nasabah (Y), maka dapat disimpulkan bahwa nilai *Pearson Correlation* memiliki nilai lebih besar dari rtabel, yang artinya seluruh pertanyaan tersebut bersifat valid. Seluruh pertanyaan tersebut dapat dijadikan alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

**Tabel 4.12**

**Uji Validitas X1 (Diferensiasi Produk)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Keterangan** | **Pearson Correlation** | **R tabel (α = 5%)** | **Hasil Validitas** |
| Diferensiasi Produk | Teknologi | 0,943 | 0,1966 | Valid |
| Fitur | 0,949 | 0,1966 | Valid |
| Pelayanan kepada konsumen | 0,962 | 0,1966 | Valid |

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel 4.12 variabel Diferensiasi Produk (X1), maka dapat disimpulkan bahwa nilai *Pearson Correlation* memiliki nilai lebih besar dari rtabel, yang artinya seluruh pertanyaan tersebut bersifat valid. Seluruh pertanyaan tersebut dapat dijadikan alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

**Tabel 4.13**

**Uji Validitas X2 (Nilai Nasabah)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Keterangan** | **Pearson Correlation** | **R tabel (α = 5%)** | **Hasil Validitas** |
| Nilai Nasabah | Rasa ketertarikan terhadap pihak bank | 0,862 | 0,1966 | Valid |
| Penilaian terhadap keunggulan | 0,943 | 0,1966 | Valid |
| Penilaian terhadap manfaat dari pihak bank | 0,919 | 0,1966 | Valid |

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel 4.13 variabel Nilai Nasabah (X2), maka dapat disimpulkan bahwa nilai *Pearson Correlation* memiliki nilai lebih besar dari rtabel, yang artinya seluruh pertanyaan tersebut bersifat valid. Seluruh pertanyaan tersebut dapat dijadikan alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

**Tabel 4.14**

**Uji Validitas X3**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Keterangan** | **Pearson Correlation** | **R tabel (α = 5%)** | **Hasil Validitas** |
| Bagi Hasil | Sesuai syariah | 0,847 | 0,1966 | Valid |
| Sesuai kesepakatan | 0,862 | 0,1966 | Valid |
| Sesuai keuntungan | 0,840 | 0,1966 | Valid |

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel 4.14 variabel Nilai Nasabah (X2), maka dapat disimpulkan bahwa nilai *Pearson Correlation* memiliki nilai lebih besar dari rtabel, yang artinya seluruh pertanyaan tersebut bersifat valid. Seluruh pertanyaan tersebut dapat dijadikan alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

**c. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat keandalan instrument. Uji reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang diinginkan dapat tepercaya (diandalkan) sebagai alat pengumpulan data serta mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan.[[4]](#footnote-4) Uji reliabilitas dalam penelitian ini adalah *Cronbach’s Alpha.* Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach’s Alpha* > 0,6. Reliabilitas < 0,06 kurang baik sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.

**Tabel 4.15**

**Uji Reliabilitas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | **Cronbach’s Alpha** | **N of Items** | **Keterangan** |
| Kepuasan Nasabah (Y) | **0,868** | **4** | **Reliabel** |
| Diferensiasi Produk (X1) | **0,947** | **3** | **Reliabel** |
| Nilai Nasabah (X2) | **0,894** | **3** | **Reliabel** |
| Bagi Hasil (X3) | **0,805** | **3** | **Reliabel** |

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada tabel 4.15 diketahui bahwa nilai *Cronbach’s Alpha* untuk variabel kepuasan nasabah sebesar 0,868 variabel diferensiasi produk sebesar 0,947, variabel nilai nasabah 0,894 dan varibel bagi hasil 0,805 sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian tersebut dapat diterima dan reliabel.

**d. Uji Asumsi Klasik**

**1) Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan data variabel terikat yang berdistribusi mendekati normal atau normal.[[5]](#footnote-5) Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov* *Smirnov* yaitu dengan ketentuan nilai *Asymp sig* (2-*tailed*) > 0,05 maka data memiliki distribusi normal

**Tabel 4.16**

**Uji Normalitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** | | |
|  | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parametersa,b | Mean | .0000000 |
| Std. Deviation | 1.84584986 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .113 |
| Positive | .106 |
| Negative | -.113 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1.128 |
| **Asymp. Sig. (2-tailed)** | | **.157** |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.16 memperlihatkan bahwa nilai signifikansi (2-*tailed*) sebesar 0,157. Karena nilai signifikansi (2-t*ailed*) > 0,05 maka nilai residual tersebut berdistribusi normal.

**2) Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik tidak adanya masalah multikolinieritas. Uji multokolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan VIF. Variabel *independen* dinyatakan terbebas dari masalah multikolinieritas bila nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10.[[6]](#footnote-6)

**Tabel 4.17**

**Uji Multikolinieritas**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
| B | Std. Error | Beta | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 4.899 | 1.761 |  | 2.781 | .007 |  |  |
| Diferensiasi Produk | .354 | .129 | .275 | 2.742 | .007 | **.658** | **1.521** |
| Nilai Nasabah | .338 | .134 | .269 | 2.530 | .013 | **.585** | **1.710** |
| Bagi Hasil | .266 | .131 | .194 | 2.025 | .046 | **.722** | **1.385** |
| a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH | | | | | | | | |

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.17 maka dapat dinyatakan bahwa nilai dari *tolerance* yaitu > 0,1 dan pada VIF nilainya yaitu < 10, variabel Diferensiasi Produk nilai *tolerance* yaitu 0,658. Nilai Nasabah nilai t*olerance* yaitu 0,585 dan untuk varibel Bagi Hasil nilai *tolerance* yaitu 0,722. Hasil perhitungan VIF juga memiliki hasil yang sama, dengan hasil setiap variabel yang memiliki VIF < 10, yaitu variabel Diferensiasi yaitu 1,521, untuk variabel Nilai Nasabah yaitu 1,710 dan untuk variabel Bagi Hasil yaitu 1,385. Hasil penelitian tersebut maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

**3) Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas.[[7]](#footnote-7) Uji yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu *Glejser*, dimana nilai signifikansinya bernilai > 5% (0,05), maka tidak akan terdapat gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 4.18**

**Uji Heteroskedastisitas**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 2.483 | 1.054 |  | 2.356 | .021 |
| Diferensiasi Produk | -.198 | .077 | -.304 | -2.572 | .012 |
| Nilai Nasabah | -.073 | .080 | -.115 | -.916 | .362 |
| Bagi Hasil | .191 | .079 | .274 | 2.430 | .017 |
| a. Dependent Variable: ABS\_RES | | | | | | |

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil tabel 4.18 maka dapat diperoleh nilai signifikan dari variabel Diferensiasi produk (X1) yaitu 0,12, variabel Nilai Nasabah (X2) yaitu 0,362 dan variabel Bagi Hasil (X3) yaitu 0,17. Dikarenakan nilai signifikansi X1 dan X3 < 0,05 maka dapat dikatakan bahwa model regresi terjadi heteroskedastisitas. Variabel X2 > 0,05 maka dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Artinya uji heteroskedastisitas ini dilakukan penyembuhan agar tidak terjadinya heteroskedastisitas, setelah melakukan penyembuhan maka mendapatkan hasil tabel sebagai berikut :

**Tabel 4.19**

**Uji Heteroskedastisitas**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Correlations** | | | | | | |
|  | | | Unstandardized Residual | Diferensiasi Produk | Nilai Nasabah | Bagi Hasil |
| Spearman's rho | Unstandardized Residual | Correlation Coefficient | 1.000 | .062 | .057 | .077 |
| Sig. (2-tailed) | . | .539 | .573 | .449 |
| N | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Diferensiasi Produk | Correlation Coefficient | .062 | 1.000 | .553\*\* | .350\*\* |
| Sig. (2-tailed) | **.**539 | . | .000 | .000 |
| N | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Nilai Nasabah | Correlation Coefficient | .057 | .553\*\* | 1.000 | .484\*\* |
| Sig. (2-tailed) | .573 | .000 | . | .000 |
| N | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Bagi Hasil | Correlation Coefficient | .077 | .350\*\* | .484\*\* | 1.000 |
| Sig. (2-tailed) | .449 | .000 | .000 | . |
| N | 100 | 100 | 100 | 100 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). | | | | | | |

Berdasarkan tabel 4.19 maka dapat diperoleh nilai signifikan dari variabel Diferensiasi Produk (X1) yaitu 0,539, variabel Nilai Nasabah (X2) yaitu 0,573, dan Bagi Hasil yaitu 0,449. Artinya nilai signifikansi X1, X2, dan X3 ≥ 0,05 maka dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**4) Uji Linearitas**

Uji linearitas digunakan untuk memilih model regresi yang akan digunakan. Uji linearitas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan secara linear antara variabel dependen terhadap setiap variabel independen yang hendak diuji.[[8]](#footnote-8) Dasar pengambilan keputusan uji ini yaitu jika nilai sig. *deviation from linearity* > 0,05, maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sedangkan jika nilai sig. *deviation from linearity* < 0,05, maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.

**Tabel 4.20**

**Uji Linearitas X1 (Diferensiasi Produk)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVA Table** | | | | | | | |
|  | | | Sum of  Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| KEPUASAN NASABAH \*  DFERENSIASI PRODUK | Between Groups | (Combined) | 140.304 | 5 | 28.061 | 6.738 | .000 |
| Linearity | 136.507 | 1 | 136.507 | 32.777 | .000 |
| **Deviation from Linearity** | 3.798 | 4 | .949 | .228 | **.922** |
| Within Groups | | 391.486 | 94 | 4.165 |  |  |
| Total | | 531.790 | 99 |  |  |  |

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.20 maka dapat dinyatakan terdapat hubungan yang linear terhadap Diferensiasi Produk dengan Kepuasan Nasabah. Karena dapat diketahui bahwa nilai *Deviation From Linearity* 0,922 > 0,05

**Tabel 4.21**

**Uji Linearitas X2 (Nilai Nasabah)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVA Table** | | | | | | | |
|  | | | Sum of  Squares | Df | Mean  Square | F | Sig. |
| KEPUASAN NASABAH \*  NILAI NASABAH | Between Groups | (Combined) | 4.910 | 6 | .818 | .412 | .869 |
| Linearity | .114 | 1 | .114 | .057 | .811 |
| **Deviation from Linearity** | 4.796 | 5 | .959 | .483 | .**788** |
| Within Groups | | 184.730 | 93 | 1.986 |  |  |
| Total | | 189.640 | 99 |  |  |  |

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.21 maka dapat dinyatakan terdapat hubungan yang linear terhadap Nilai Nasabah dengan Kepuasan Nasabah. Karena dapat diketahui bahwa nilai Deviation *From Linearity* 0,788 > 0,05.

**Tabel 4.22**

**Uji Linearitas X3 (Bagi Hasil)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVA Table** | | | | | | | |
|  | | | Sum of  Squares | Df | Mean  Square | F | Sig. |
| KEPUASAN NASABAH \*  BAGI HASIL | Between Groups | (Combined) | 4.144 | 6 | .691 | .346 | .910 |
| Linearity | .025 | 1 | .025 | .013 | .910 |
| **Deviation from Linearity** | 4.118 | 5 | .824 | .413 | **.839** |
| Within Groups | | 185.496 | 93 | 1.995 |  |  |
| Total | | 189.640 | 99 |  |  |  |

Sumber: Data diolah, 2022

Berdasarkan pada tabel 4.22 maka dapat dinyatakan terdapat hubungan yang linear terhadap Bagi Hasil dengan Kepuasan Nasabah. Karena dapat diketahui bahwa nilai 0,839 > 0,05.

**e. Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear berganda adalah suatu teknik untuk mengestimasi persamaan yang paling sesuai, yang menunjukkan bagaimana nilai variabel independen. Analisis linear berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen.

**Tabel 4.23**

**Uji Regresi Linear Berganda**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | **4.899** | 1.761 |  | 2.781 | .007 |
| X1 | **.354** | .129 | .275 | 2.742 | .007 |
| X2 | **.338** | .134 | .269 | 2.530 | .013 |
| X3 | **.266** | .131 | .194 | 2.025 | .046 |
| a. Dependent Variable: Y | | | | | | |

Sumber: Data diolah, 2022

Y = a + b1X1 + b2X2 + b3X3 + e

Y = 4.899 + 0,354X1 + 0,338X2 +0,266X3

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b1 = Koefesien regresi Diferensiasi Produk

b2 = Koefesien regresi Nilai Nasabah

b3 = Koefesien regresi Bagi Hasil

X1 = Diferensiasi Produk

X2 = Nilai Nasabah

X3 = Bagi Hasil

e = Tingkat error, tingkat kesalahan

Interprestasi dari persamaan regresi pada keterangan diatas adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan persamaan regresi diatas menunjukkan bahwa nilai konstanta adalah 4.899. Artinya jika tidak terjadi perubahan variabel diferensiasi produk, nilai nasabah, dan bagi hasil (nilai X1, X2, X3 adalah 0) maka Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah adalah sebesar 4.899.
2. Berdasarkan persamaan koefesiensi regresi menunjukkan bahwa nilai koefesien diferensiasi produk (X1) sebesar 0,354. Artinya apabila setiap kenaikan diferensiasi produk sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,354.
3. Berdasarkan persamaan koefesiensi regresi menunjukkan bahwa nilai koefesien nilai nasabah (X2) sebesar 0,338. Artinya apabila setiap kenaikan nilai nasabah sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,338.
4. Berdasarakan persamaan koefesiensi regresi menunjukkan bahwa nilai koefesien bagi hasil (X3) sebesar 0,266. Artinya apabila setiap kenaikan bagi hasil sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,266.

**f. Uji Hipotesis**

1. **Uji Parsial (Uji t)**

Uji t sering disebut juga uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen, uji ini digunakan untuk membandingkan dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing thitung.[[9]](#footnote-9) Cara untuk menguji signifikansi uji t dengan membandingkan t-hitung dengan t-tabel pada tingkat 0,05 (α = 5%).[[10]](#footnote-10) Adapun rumusan hipotesisnya sebagai berikut :

Ho1 : tidak ada pengaruh diferensiasi produk terhadap kepuasan nasabah.

Ha1 : ada pengaruh diferensiasi produk terhadap kepuasan nasabah.

Ho2 : tidak ada pengaruh nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah.

Ha2 : ada pengaruh nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah.

Ho3 : tidak ada pengaruh bagi hasil terhadap kepuasan nasabah.

Ho3 : ada pengaruh bagi hasil terhadap kepuasan nasabah.

Kriteria uji hipotesis :

Jika nilai thitung > ttabel maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Jika nilai thitung < ttabel maka Ho diterima dan Ha ditolak.

**Tabel 4.24**

**Uji Parsial (Uji t)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 4.899 | 1.761 |  | 2.781 | .007 |
| X1 | .354 | .129 | .275 | **2.742** | .007 |
| X2 | .338 | .134 | .269 | **2.530** | .013 |
| X3 | .266 | .131 | .194 | **2.025** | .046 |
| a. Dependent Variable: Y | | | | | | |

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.24 maka dapat disimpulkan bahwa thitung sebagai berikut :

1. Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Nasabah

Nilai thitung 2,742 dan ttabel 1,661. Karena thitung > ttabel (2,742 > 1,661). Sehingga Ho1 ditolak dan Ha1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa diferensiasi produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

1. Pengaruh Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah

Nilai thitung 2,530 dan ttabel 1,661. Karena thitung > ttabel (2,530 > 1,661). Sehingga Ho2 ditolak dan Ha2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa nilai nasabah (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

1. Pengaruh Bagi Hasil terhadap Kepuasan Nasabah

Nilai thitung 2.025 dan ttabel 1,661. Karena thitung > ttabel (2,025 > 1,661). Sehingga Ho3 ditolak dan Ha3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa bagi hasil (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

**2) Uji Simultan (Uji F)**

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau tidak. Uji F dan signifikansinya dapat dilihat pada tabel ANOVA yang ditampilkan pada *output* SPSS. Adapun rumusan hipotesisnya sebagai berikut :

Ho : tidak ada pengaruh diferensiasi produk, nilai nasabah, dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah.

Ha : ada pengaruh diferensiasi produk, nilai nasabah, dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah.

Jika nilai Fhitung > Ftabel maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Jika nilai Fhitung < Ftabel maka Ho diterima dan Ha ditolak.

**Tabel 4.25**

**Uji Simultan (Uji F)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 194.481 | 3 | 64.827 | **18.450** | .000b |
| Residual | 337.309 | 96 | 3.514 |  |  |
| Total | 531.790 | 99 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: Y | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2 | | | | | | |

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan hasil uji F yang diperoleh dari tabel 4.25 menunjukkan bahwa nilai Fhitung  18,450 dan Ftabel pada level signifikan 0,05 yaitu 2,70. Karena Fhitung > Ftabel (18,450 > 2,70) maka Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa diferensiasi produk (X1), nilai nasabah (X2) dan bagi hasil (X3) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y).

**3) Uji Koefesien Determinasi (R2)**

Uji koefesien determinasi (R2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sambungan variabel independen secara bersamaan terhadap variabel dependen. Koefesien determinasi (R2) dinyatakan dalam persentase yang nilainya berkisar antara 0 < R2 < 1.[[11]](#footnote-11)

Besarnya koefesien determinasi dari 0 sampai 1, semakin mendekati 0 besarnya *Adjusted R Square* semakin kecil pengaruh semua variabel independen, sebaliknya jika mendekati 1 besarnya *Adjusted R Square* , semakin besar pengaruh independen.[[12]](#footnote-12)

**Tabel 4.26**

**Uji Koefesien Determinasi (R2)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .605a | .366 | .346 | 1.874 |
| a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2 | | | | |

Sumber : Data diolah, 2022

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.26 maka dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* 0,346 maka dapat dikatakan bahwa nilai *Adjusted* *R Square* 0,346 x 100 =34,6% dan seluruh variabel menjelaskan 34,6% variabel Y dan sisanya 100% - 34,6% = 65,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**4. Pembahasan Penelitan**

1. **Pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil pada penelitian ini menunjukkan nilai thitung 2,742 > ttabel 1,661 dengan nilai signifikan 0,007 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Ho1 ditolak dan Ha1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Diferensiasi Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Pada analisis deskriptif variabel Diferensiasi Produk (X1) diatas memperoleh nilai tertinggi terdapat pada pernyataan Teknologi yaitu teknologi berupa M-banking yang ditawarkan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah sudah cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,49. Hal ini dikarenakan pihak bank telah menjalankan tugasnya dengan baik.

Sedangkan nilai terendah pada variabel Diferensiasi Produk (X1) terdapat pada pernyataan Fitur yaitu buku tabungan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah memiliki warna dan desain yang menarik dengan nilai rata-rata 4,16. Hal ini mungkin dikarenakan nasabah tabungan ada yang kurang puas dengan desain dan warna buku tabungan.

Diferensiasi Produk yang baik pasti memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Dalam hal ini berarti bahwa semakin baik Diferensiasi Produk yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang, maka nasabah semakin merasa puas terhadap layanan tersebut sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Dalam teori *contrast* ini upaya dari perusahaan untuk membedakan produknya dari produk perusahaan lainnya dalam suatu sifat yang membuat lebih diinginkan. Dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah nasabah akan melihat dari nilai lebih produk maupun kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembelian terhadap produk/jasa dibandingkan dengan bank lainnya.

Penelitian ini didukung oleh Karina Nitami, Anastuti Zainul dan Arifin Wilopo tahun 2014 menyatakan bahwa Diferensiasi Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

1. **Pengaruh Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai thitung 2,530 > ttabel 0,661 dengan nilai signifikan 0,013 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Ho2 ditolak dan Ha2 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Nilai Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Pada analisis deskriptif variabel Nilai Nasabah (X2) diatas memperoleh nilai tertinggi terdapat pada pernyataan Rasa Ketertarikan Terhadap Pihak Bank yaitu saya tertarik menabung di Bank Sumsel Babel Syariah karena pelayanan karyawan Bank Sumsel cabang syariah ramah dengan nilai rata-rata 4,28. Hal ini dikarenakan karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah ramah dalam melayani nasabah.

Sedangkan nilai terendah pada variabel Nilai Nasabah (X2) terdapat pada pernyataan Penilaian Terhadap Keunggulan yaitu produk tabungan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah memiliki standar kualitas yang dapat saya terima dengan nilai rata-rata 4,01. Hal ini mungkin dikarenakan ada nasabah yang kurang puas terhadap kualitas tabungan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah.

Nilai Nasabah yang dilakukan oleh Bank Sumsel Babel Cabang Syariah yaitu penilaian terhadap jasa, sehingga dari nilai nasabah tersebut nasabah dapat terpengaruh untuk mau berhubungan dengan bank maka akan membentuk kepuasan nasabah. Artinya jika Nilai Nasabah yang dilakukan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah baik, maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah.

Dalam teori *contrast* ini persepsi nasabah dari apa yang mereka inginkan terjadi yaitu konsekuensi-konsekuensi dari produk/jasa yang ditawarkan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah untuk memenuhi kebutuhannya. Bila melampaui ekspektasi maka konsumen akan merasa sangat puas. Namun jika dibawah ekspektasi maka konsumen akan sangat tidak puas.

Penelitian ini didukung oleh Hidayat (2009) menyatakan bahwa Nilai Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

1. **Pengaruh Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai thitung 2,025 > ttabel 1,661 dengan nilai signifikan 0,046 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Ho3 ditolak dan Ha3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Bagi Hasil berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Pada analisis deskriptif variabel Bagi Hasil (X3) memperoleh nilai tertinggi terdapat pada pernyataan Sesuai Kesepakatan yaitu keuntungan produk Bank Sumsel Babel Cabang Syariah sesuai dengan keduabelah pihak dengan nilai rata-rata 4,12. Hal ini mungkin dikarenakan oleh pihak setujunya dengan kesepakatan bersama antara pihak penyalur dana dan pengelola dana.

Sedangkan nilai terendah pada variabel Bagi Hasil (X3) terdapat pada pernyataan Sesuai Syariah yaitu saya mengetahui nisbah keuntungan berdasarkan dalam bentuk persentase dengan nilai rata-rata 4,4. Hal ini mungkin dikarenakan kurangnya pemahaman nasabah terhadap nisbah keuntungan dalam bentuk persentase.

Bagi hasil pada Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang selalu berusaha mengutamakan kepuasan dan kenyamanan nasabah dengan meningkatkan layanannya, maka dari itu nasabah merasa puas terhadap pelayanan sehingga membentuk Kepuasan nasabah. Artinya jika Bagi Hasil pada Bank Sumsel Babel Syariah baik, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah.

Dalam teori *contrast* ditetapkan dengan suatu angka tingkat rasio bagi hasil atau nisbah dari kontrak investasi dari waktu ke waktu tidak pasti dan tidak tepat. Hal ini menyiratkan bahwa bagaimana tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana, menyajikan pandangan dari proses evaluasi nasabah pasca penggunaan produk atau jasa yang menyebabkan hasil prediksi berlawanan dengan kinerja terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini didukung oleh Raihanah Daulay (2014) menyatakan bahwa Bagi Hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

1. **Pengaruh Diferensiasi Produk, Nilai Nasabah dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tabel diatas maka dapat dinyatakan bahwa nilai fhitung 18,450 dan signifikan 0,05 yaitu 2,70. Karena nilai signifikan 2,70 > 0,05Ho ditolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukkan bahwa diferensiasi produk (X1), nilai nasabah (X2) dan bagi hasil (X3) tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Pada analisis deskriptif variabel Kepuasan Nasabah (Y) diatas memperoleh nilai tertinggi pada pernyataan pernyataan Kesesuaian Harapan yaitu bank Sumsel Babel Cabang Syariah memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah dengan nilai rata-rata sebesar 4,51. Hal ini dikarenakan karyawan bank telah memberikan yang terbia sehingga nasabah merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah.

Sedangkan nilai terendah pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) terdapat pada pernyataan Kesediaan Merekomendasikan yaitu karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah ramah dalam melayani nasabah dengan nilai rata-rata 4,14. Hal ini mungkin dikarenakan adanya sikap kurang ramah karyawan dalam melayani nasabah.

Pada analisis deskriptif variabel Diferensiasi Produk (X1) diatas memperoleh nilai tertinggi terdapat pada pernyataan Teknologi yaitu teknologi berupa M-banking yang ditawarkan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah sudah cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 4,49. Hal ini dikarenakan pihak bank telah menjalankan tugasnya dengan baik.

Sedangkan nilai terendah pada variabel Diferensiasi Produk (X1) terdapat pada pernyataan Fitur yaitu buku tabungan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah memiliki warna dan desain yang menarik dengan nilai rata-rata 4,16. Hal ini mungkin dikarenakan nasabah tabungan ada yang kurang puas dengan desain dan warna buku tabungan.

Pada analisis deskriptif variabel Nilai Nasabah (X2) terdapat pada pernyataan Rasa Ketertarikan Terhadap Pihak Bank yaitu saya tertarik menabung di Bank Sumsel Babel Syariah karena pelayanan karyawan Bank Sumsel cabang syariah ramah dengan nilai rata-rata 4,28. Hal ini dikarenakan karyawan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah ramah dalam melayani nasabah.

Sedangkan nilai terendah pada variabel Nilai Nasabah (X2) terdapat pada pernyataan Penilaian Terhadap Keunggulan yaitu produk tabungan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah memiliki standar kualitas yang dapat saya terima dengan nilai rata-rata 4,01. Hal ini mungkin dikarenakan ada nasabah yang kurang puas terhadap kualitas tabungan Bank Sumsel Babel Cabang Syariah.

Pada analisis deskriptif Bagi Hasil (X3) memperoleh nilai tertinggi terdapat pada pernyataan Sesuai Kesepakatan yaitu keuntungan produk Bank Sumsel Babel Cabang Syariah sesuai dengan keduabelah pihak dengan nilai rata-rata 4,12. Hal ini mungkin dikarenakan oleh pihak setujunya dengan kesepakatan bersama antara pihak penyalur dana dan pengelola dana.

Sedangkan nilai terendah pada variabel Bagi Hasil (X3) terdapat pada pernyataan Sesuai Keuntungan yaitu saya mengetahui nisbah keuntungan berdasarkan dalam bentuk persentase dengan nilai rata-rata 4,4. Hal ini mungkin dikarenakan kurangnya pemahaman nasabah terhadap nisbah keuntungan dalam bentuk persentase.

1. <https://www.banksumselbabel.com/Syariah> diakses pada 2 Mei pukul 17.41 [↑](#footnote-ref-1)
2. Rochmat Aldy Purnmo, *“Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS”.* (Ponorogo : CV Wade Group, 2017), Hlm. 37 [↑](#footnote-ref-2)
3. Diana Rahmawati, dkk, *“Pengaruh Sikap Menghindari Risiko Sharing dan Knowledge Slf-Efficacy Terhadap Informasi Knowledge Sharing Pada Mahasiswa FISE UNY”*. Jurnal Nominal, Vol. 2, 2013, Hlm. 193 [↑](#footnote-ref-3)
4. Ismoerida, Lisnawati Sufriani Tobing, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Implikasinya Terhadap Loyalitas Pelanggan Koper Rimowa Pada Store Mal Plaza Indonesia di Jakarta”*. Jurnal Manajemen, Vol, 06, No. 1, 2018, Hlm. 114 [↑](#footnote-ref-4)
5. Indah S. Mandong, dkk, *“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado”*. Jurnal EMBA, Vol. 5, No. 3, 2017, Hlm 4 [↑](#footnote-ref-5)
6. Yuli Andersa*, “Peran Kualitas Pelayanan Dalam Membangun Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Empat”.*  Jurnal Apresiasi Ekonomi, Vol. 4, No. 2, 2016, Hlm. 144 [↑](#footnote-ref-6)
7. Umar Husein, *“Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis”*. (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2011, Hlm. 179 [↑](#footnote-ref-7)
8. M. Djazari, dkk, *“Pengaruh Sikap Menghindari Risiko Sharing dan Knowledge Self-Efficary Terhadap Informal Knowledge Sharing Pada Mahasiswa Fise UNY”.* Jurnal Nominal, Vol. 2, No. 2, 2013, Hlm. 195 [↑](#footnote-ref-8)
9. Imam Ghozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Pendekatan IBM SPSS 23*”. (Semarang : BPFF, Universitas Diponegoro, 2016 [↑](#footnote-ref-9)
10. Dr. Suliyanto, *“Ekonometrika Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS”.* (Yogyakarta : Ando, 2011), Hlm. 174 [↑](#footnote-ref-10)
11. Sulaiman Wahid, “*Analisis Regresi Menggunakan SPSS, Contoh Kasus dan Pemecahannya*”. (Yogyakarta: Andi, 2014), Hlm 86 [↑](#footnote-ref-11)
12. Imam Ghozali, “*Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi (7th  ed)*”, (Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018), Hlm. 97 [↑](#footnote-ref-12)