

BAB IV

GAMBARAN UMUM PT. BANK BNI SYARIAH CABANG PALEMBANG

A. Profil Bank BNI Syari'ah Palembang

Selain adanya *demand* dari masyarakat terhadap perbankan syariah, untuk mewujudkan visinya (yang lama) menjadi “*universal banking*”, BNI membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah dengan konsep dual sistem banking, yakni menyediakan layanan perbankan umum dan syariah sekaligus. Hal ini sesuai dengan UU No. 10 Tahun 1998 yang memungkinkan bank - bank umum untuk membuka layanan syariah. Diawali dengan pembentukan Tim Bank Syariah di Tahun 1999, Bank Indonesia kemudian mengeluarkan ijin prinsip dan usaha untuk beroperasinya unit usaha syariah BNI. Setelah itu BNI Syariah menerapkan strategi pengembangan jaringan cabang, syariah sebagai berikut: Tepatnya pada tanggal 29 April 2000 BNI Syariah membuka 5 kantor cabang syariah sekaligus di kota-kota potensial, yakni: Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin (Dokumen Bank BNI Syariah).

Tahun 2001 BNI Syariah kembali membuka 5 kantor cabang syariah, yang difokuskan di kota-kota besar di Indonesia, yakni: Jakarta (dua cabang), Bandung, Makassar dan Padang. Seiring dengan perkembangan bisnis dan banyaknya permintaan masyarakat untuk layanan perbankan syariah, Tahun 2002 lalu BNI Syariah membuka dua kantor cabang syariah baru di Medan dan Palembang. Di awal tahun 2003, dengan pertimbangan *load* bisnis yang semakin meningkat sehingga untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, BNI Syariah

melakukan relokasi kantor cabang syariah di Jepara ke Semarang. Sedangkan untuk melayani masyarakat Kota Jepara, BNI Syariah membuka Kantor Cabang Pembantu Syariah Jepara. Pada bulan Agustus dan September 2004, BNI Syariah membuka layanan BNI Syariah Prima di Jakarta dan Surabaya. Layanan ini diperuntukan untuk individu yang membutuhkan layanan perbankan yang lebih personal dalam suasana yang nyaman (Dokumen Bank BNI Syariah).

Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu. Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 750 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah. Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010, maka telah diperoleh izin usaha bank umum syariah (BUS) PT Bank BNI Syariah atau BNI Syariah. Dengan izin usaha ini, maka pada hari ini (18/6), manajemen BNI melakukan soft launching operasional PT Bank BNI Syariah sebagai entitas independen hasil pemisahan (*spin off*) Unit Usaha Syariah (UUS) dari BNI dan efektif per tanggal 19 Juni 2010. Spin off dilakukan sebagai langkah strategis BNI dalam merespon perkembangan faktor-faktor eksternal, yaitu situasi ekonomi, kebutuhan pasar, dan regulasi, serta faktor internal, antara lain corporate plan, kesiapan organisasi, dan customer base. Demikian disampaikan Gatot M

Suwondo, Direktur Utama BNI pada kesempatan soft launching PT Bank BNI Syariah, bersama Mulya E Siregar, Direktur Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia dan segenap Komisaris dan Direksi PT Bank BNI Syariah. ”Melalui spin off ini, manajemen BNI Syariah akan lebih fokus dalam mengelola bisnis, independen, fleksibel serta responsif dalam memenuhi kebutuhan nasabah sehingga Bank BNI Syariah dapat menjadi bank syariah pilihan atau bank of choice,” tegas Gatot (Dokumen Bank BNI Syariah).

BNI Syariah merupakan anak perusahaan BNI dengan komposisi kepemilikan saham 99,99% dimiliki oleh BNI dan sisanya dimiliki oleh PT BNI Life. Hingga akhir Mei 2010, Unit Usaha Syariah BNI memiliki aset sebesar Rp 5,2 triliun, total dana masyarakat sebesar Rp 4,2 triliun, total pembiayaan Rp 3,2 triliun, modal sebesar Rp 1 triliun, dengan customer based lebih dari 420 ribu nasabah. Gatot menambahkan bahwa strategi jangka menengah-panjang setelah spin off, BNI akan menjajaki kemungkinan menjalin kemitraan strategis dengan berbagai pihak, baik institusi di dalam maupun di luar negeri dalam mengembangkan PT Bank BNI Syariah, termasuk mengundang investor strategis guna memperkuat permodalan, keahlian, dan jaringan global. “BNI Syariah akan menjadi elemen penting dalam bisnis BNI secara holding melalui konsep BNI Incorporated,” katanya. Sementara itu, Direktur Utama PT Bank BNI Syariah, Rizqullah, menjelaskan bahwa nasabah tetap dapat menikmati layanan yang ada selama ini, seperti layanan *e-channel* BNI (BNI ATM, BNI SMS *Banking*, BNI *Internet Banking*), tarik setor di seluruh kantor BNI, serta masih dapat melakukan pembukaan rekening BNI Syariah di lebih dari 750 kantor cabang BNI yang telah

menjadi *Syariah Channeling Outlet* (SCO). Demikian juga dengan fitur produk tidak mengalami perubahan, bahkan ke depan akan lebih bervariasi (Dokumentasi BNI syariah).

B. Visi Dan Misi BNI Syariah Palembang

Visi Bank BNI Syari'ah Cabang Palembang adalah menjadi bank syari'ah yang unggul dalam layanan dan kinerja dengan menjalankan bisnis sesuai kaidah sehingga insyallah membawa bekah.

Misi BNI Syari'ah Cabang Palembang adalah secara istiqomah melaksanakan amanah untuk memaksimalkan kinerja dan layanan perbankan dan jasa keuangan syariah sehingga dapat menjadi bank syariah kebanggaan anak negeri.

Keunggulan visi dan misi Bank Syari'ah adalah sesuai dengan kaidah Islam, dengan melaksanakan kegiatan berdasarkan kaidah Islam, maka usaha dan bisnis yang dijalankan tidak lepas dari saringan syari'ah. (Dokumen Bank BNI Syariah).

Pada bagian ini akan dijabarkan gambaran umum responden guna mengetahui demografi responden yang 'dilihat dari sisi umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan nasabah yang menabung di BNI Syariah Cabang Palembang. Demografi responden ini diperlukan untuk menggambarkan keadaan atau kondisi responden yang merupakan informasi tambahan untuk memahami hasil-basil penelitian. Pada Tabel 4.1. berikut ini dapat dilihat ringkasan demografi responden tersebut.

C. Pembahasan Hasil penelitian

Tabel 4.1.

Tabel 4.1
JENIS KELAMIN RESPONDEN BNI SYARIAH
TAHUN 2015

1. Tabel Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	58
2	Perempuan	42
	Jumlah	100

Dari hasil perhitungan kuisiner yang telah disebar kepada 100 responden yang merupakan nasabah tetap BNI Syariah Cabang Palembang antara jam 8:00 – 15:00 wib. Maka diketahui dari bahwa nasabah yang banyak mengunjungi Bank BNI Syariah antara April – Mei rata- rata didominasi oleh nasabah Laki-laki yang berjumlah 58 orang.

Tabel 4.2
USIA RESPONDEN BNI SYARIAH
TAHUN 2015

2. Tabel Usia

No	Usia	Jumlah
1	17-26 th	11
2	27-36 th	26
3	37-46 th	35
4	47-56 th	14
5	56>	16

	Jumlah	100
--	--------	-----

Dari hasil perhitungan kuisisioner yang telah disebar kepada 100 responden yang merupakan nasabah tetap BNI Syariah Cabang Palembang antara jam 8:00 – 15:00 wib. Maka diketahui dari bahwa nasabah yang banyak mengunjungi Bank BNI Syariah antara April – Mei rata- rata dinominasi oleh nasabah yang berumur antara 37-46 yang berjumlah 35 orang. Dan yang paling sedikit adalah nasabah yang berusia 47 ke atas yang berjumlah 14 orang.

3. Tabel Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4.3
Tabel Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden
TAHUN 2015

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD – SMP	6
2	SMA	42
3	Perguruan tinggi	52
	Jumlah	100

Dari hasil perhitungan kuisisioner yang telah disebar kepada 100 responden yang merupakan nasabah tetap BNI Syariah Cabang Palembang antara jam 8:00 – 15:00 wib. Maka diketahui dari bahwa nasabah yang banyak mengunjungi Bank BNI Syariah antara April – Mei rata- rata dinominasi pendidikan perguruan tinggi ke atas berjumlah 52 orang. Yang paling sedikit di dominasi oleh SD , SMP sederajat berjumlah 6 orang.

4. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4
Tabel Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini
TAHUN 2015

No	Pekerjaan Saat ini	Jumlah
1	PNS	21
2	TNI/POLRI	15
3	Swasta	47
4	Wirausaha	11
5	Lain-lain	3
	Jumlah	100

Dari hasil perhitungan kuisisioner yang telah disebar kepada 100 responden yang merupakan nasabah tetap BNI Syariah Cabang Palembang antara jam 8:00 – 15:00 wib. Maka diketahui dari bahwa nasabah yang banyak mengunjungi Bank BNI Syariah antara April – Mei rata-rata didominasi oleh nasabah pegawai swasta yang berjumlah 47 orang. Dan yang paling sedikit adalah lain-lain yang berjumlah 3 orang.

5. Tabel Pendapatan Perbulan responden

Tabel 4.5
Tabel Berdasarkan Tingkat Pendapatan Responden
TAHUN 2015

No	Tingkat Pendapatan Perbulan	Jumlah
1	< Rp 1.000.000	3
2	1.000.000 – 2.000.000	54

3	2.000.000 – 4.000.000	26
4	➤ 4.000.000	17
	Jumlah	100

Dari hasil perhitungan kuisisioner yang telah disebar kepada 100 responden yang merupakan nasabah tetap BNI Syariah Cabang Palembang antara jam 8:00 – 15:00 wib. Maka diketahui dari bahwa nasabah yang banyak mengunjungi Bank BNI Syariah antara April – Mei rata- rata didominasi oleh nasabah dengan pendapatan di atas 1.000.000 – 2.000.000 sebanyak 54 orang. Dan yang paling sedikit adalah pendapatan 1.000.000 sebanyak 3 orang.

6. Kunjungan Ke Bank

Tabel 4.6
Tabel Berdasarkan Kunjungan Responden Ke Bank BNI Syariah
TAHUN 2015

No	Kunjungan ke BNI Syariah dalam sebulan	Jumlah
1	1x	16
2	2 – 3x	63
3	4 – 5x	21
4	➤ 5x	-
	Jumlah	100

Dari hasil perhitungan kuisisioner yang telah disebar kepada 100 responden yang merupakan nasabah tetap BNI Syariah Cabang Palembang antara jam 8:00 – 15:00 wib. Maka diketahui dari bahwa nasabah yang banyak mengunjungi Bank

BNI Syariah antara April – Mei rata- rata dinominasi oleh kelompok responden yang melakukan kunjungan 2 – 3x dalam sebulan yaitu sebesar 63 orang. Dan yang paling sedikit pada kelompok 1x kunjungan yaitu sebesar 16 orang.

C. Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan bantuan *Microsoft Excel Windows 2007* dan *SPSS 20 for Windows* untuk keperluan mengolah data dan memperoleh hasil dari variabel-variabel yang diteliti.

1. Gambaran Umum Jawaban Responden

Tabel 4.7
Keefektifan dan Jaminan (X1)

No	Keefektifan dan jaminan	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
1	Anda percaya sepenuhnya dalam menabungkan uang anda di BNI Syariah cabang Palembang	10	52	32	6	–	100
2	BNI Syariah Cabang Palembang dapat menjaga kerahasiaan nasabah seperti jumlah tabungan, nomor pin, nomor rekening yang anda miliki agar tidak diketahui orang/pihak lain	7	47	40	6	–	100
3	Karyawan BNI Syariah Cabang Palembang terlatih dengan baik dalam melayani nasabah	14	37	44	5	–	100
4	BNI Syariah Cabang Palembang dapat memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan	11	44	36	9	–	100

Jawaban responden dari pertanyaan pertama pada Tabel 4.7 diatas menunjukkan dari 100 responden, 52 responden menjawab setuju ketika persepsi responden nasabah BNI Syariah cabang Palembang sangat puas dengan jaminan yang

diberikan. Hal ini dikarenakan kepercayaan yang diberikan BNI Syariah cabang Palembang memang cukup baik.

Jawaban berdasarkan responden dari pertanyaan kedua pada tabel 4.7 diatas menunjukkan dari 100 responden, 47 responden menjawab setuju dan hanya ada 6 responden yang menjawab tidak setuju. Hal ini dikarenakan kerahasiaan nasabah yang dijaga BNI Syariah cabang Palembang memang cukup baik dan nyaman.

Jawaban responden dari pertanyaan ketiga pada Tabel 4.7 diatas menunjukkan dari 100 responden, 37 responden menjawab netral. Hal ini dikarenakan karyawan BNI Syariah cabang Palembang memang terlatih dengan baik dalam melayani nasabah.

Jawaban berdasarkan responden dari pertanyaan keempat pada tabel 4.7 diatas menunjukkan dari 100 responden, 44 responden menjawab setuju dan hanya ada 9 responden yang menjawab tidak setuju. Hal ini dikarenakan kelayakan pelayanan yang diberikan BNI Syariah cabang Palembang memang cukup baik dan nyaman.

Tabel 4.8
AKSES (X2)

No	Akses	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
1	Jumlah ATM BNI Syariah sudah memadai pada tiap cabang	24	33	23	20	—	100
2	BNI Syariah Cabang Palembang memiliki jumlah teller yang memadai	34	20	25	21	—	100
3	Antrian di BNI Syariah cabang Palembang dapat berjalan dengan cepat	30	24	20	26	—	100

Jawaban responden dari pertanyaan pertama pada tabel 4.8 diatas menunjukkan dari 100 responden yang mengisi kuisisioner terdapat 33 responden menjawab setuju, 23 responden menjawab netral dan 24 responden menjawab sangat setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa akses ATM BNI Syariah cabang Palembang sudah memadai pada tiap cabangnya, maka nasabah merasa benar-benar nyaman sesuai dengan harapannya. Terbukti tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Jawaban responden dari pertanyaan kedua pada tabel 4.8 diatas, menunjukkan dari 100 responden yang mengisi kuisisioner terdapat 20 responden yang menjawab setuju, dan 34 responden yang menjawab sangat setuju, sisanya ada 25 responden menjawab netral dan 21 responden menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan dari teller yang diberikan BNI Syariah cabang Palembang mempengaruhi kepuasan para nasabah BNI Syariah cabang Palembang.

Jawaban responden dari pertanyaan ketiga pada tabel 4.8 diatas, menunjukkan dari 100 responden yang mengisi kuisisioner terdapat 24 responden yang menjawab setuju, dan 30 responden yang menjawab sangat setuju, sisanya ada 20 responden menjawab netral dan 26 responden menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanannya tepat waktu sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena nasabah sangat membutuhkan pelayanan yang tepat waktu.

Tabel 4.9
Harga (X3)

No	Harga	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
1	Karyawan BNI Syariah cabang Palembang dapat memberikan penjelasan secara rinci mengenai biaya yang dikenakan kepada saya	7	61	27	5	–	100
2	Jumlah tabungan yang disyaratkan pada saat pembukaan rekening di BNI Syariah Cabang Palembang adalah wajar	11	64	21	4	–	100
3	Biaya yang dikenakan BNI Syariah Cabang Palembang sesuai dengan yang diberikan	11	65	21	3	–	100

Jawaban responden dari pertanyaan pertama pada tabel 4.9 diatas menunjukkan dari 100 responden yang mengisi kuisisioner terdapat 61 responden menjawab setuju, 27 responden menjawab netral dan 7 responden menjawab sangat setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan BNI Syariah cabang Palembang dapat memberikan penjelasan secara rinci mengenai biaya yang dikenakan kepada nasabahnya.

Jawaban responden dari pertanyaan kedua pada tabel 4.9 diatas, menunjukkan dari 100 responden yang mengisi kuisisioner terdapat 64 responden yang menjawab setuju, dan 11 responden yang menjawab sangat setuju, sisanya ada 21 responden menjawab netral dan 4 responden menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa dari jumlah tabungan yang disyaratkan pada saat pembukaan rekening di BNI Syariah cabang Palembang adalah wajar, sehingga nasabah lebih yakin untuk bertransaksi di BNI Syariah cabang Palembang

Jawaban responden dari pertanyaan ketiga pada tabel 4.9 diatas, menunjukkan dari 100 responden yang mengisi kuisisioner terdapat 65 responden yang menjawab setuju, dan 11 responden yang menjawab sangat setuju, sisanya

ada 21 responden menjawab netral dan 3 responden menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa biaya yang dikenakan BNI Syariah cabang Palembang sesuai dengan yang diberikan, sehingga nasabah lebih yakin dan percaya untuk bertransaksi di BNI Syariah cabang Palembang.

Tabel 4.10
Keterwujudan (X4)

No	Keterwujudan	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
1	BNI Syariah Cabang Palembang selalu memberikan laporan jumlah rekening yang tepat dan akurat	26	42	20	12	–	100
2	Fasilitas dalam kantor BNI Syariah Cabang Palembang selalu bersih	22	35	30	13	–	100
3	Dekorasi dan fasilitas kantor BNI Syariah Cabang Palembang menarik	27	26	33	14	–	100

Jawaban responden dari pertanyaan pertama pada Tabel 4.10 diatas menunjukkan dari 100 responden, 42 responden menjawab setuju. Hal ini menunjukkan BNI Syariah cabang Palembang yang selalu memberikan laporan jumlah rekening yang tepat dan akurat kepada nasabahnya. Sehingga nasabahnya merasa aman dan yakin dengan pelayanan yang diberikan BNI Syariah cabang Palembang.

Jawaban berdasarkan responden dari pertanyaan kedua pada tabel 4.10 diatas menunjukkan dari 100 responden, 35 responden menjawab setuju dan hanya ada 13 responden yang menjawab tidak setuju. Hal ini dikarenakan kelayakan fasilitas BNI Syariah cabang Palembang memang cukup baik dan nyaman.

Jawaban berdasarkan responden dari pertanyaan ketiga pada tabel 4.10 diatas menunjukkan dari 100 responden, 26 responden menjawab setuju dan hanya ada 14 responden yang menjawab tidak setuju. Hal ini dikarenakan suasana di ruangan di BNI Syariah cabang Palembang memang cukup baik dan nyaman.

Tabel 4.11
Portofolio (X5)

No	Portofolio jasa	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
1	BNI Syariah cabang Palembang memiliki pelayanan yang lengkap seperti melayani juga pembayaran rekening PLN, PAM dan kartu kredit	8	44	41	7	–	100
2	BNI Syariah cabang Palembang memiliki pelayanan yang konsisten dengan bank-bank lain pada umumnya	6	48	41	5	–	100

Jawaban responden dari pertanyaan pertama pada tabel 4.11 diatas menunjukkan dari 100 responden yang mengisi kuisisioner terdapat 44 responden menjawab setuju, 41 responden menjawab netral dan 8 responden menjawab sangat setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan lengkap yang diberikan BNI Syariah cabang Palembang cukup memadai, sehingga nasabah tidak akan kesulitan untuk membayar keperluan rumah tangga dan tagihan kartu kredit.

Jawaban responden dari pertanyaan kedua pada tabel 4.11 diatas, menunjukkan dari 100 responden yang mengisi kuisisioner terdapat 48 responden yang menjawab setuju, dan 6 responden yang menjawab sangat setuju, sisanya ada 41 responden menjawab netral dan 5 responden menjawab tidak setuju. Hal ini

menunjukkan bahwa BNI Syariah cabang Palembang benar-benar konsisten dengan bank-bank lain pada umumnya.

Tabel 4.12
Kehandalan

No	Kehandalan	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
1	BNI Syariah Cabang Palembang tidak pernah melakukan kesalahan dalam melayani anda	12	48	33	7	–	100
2	BNI Syariah Cabang Palembang memiliki sistem pengarsipan yang baik	7	55	37	1	–	100

Jawaban responden dari pertanyaan pertama pada tabel 4.12 diatas menunjukkan dari 100 responden yang mengisi kuisisioner terdapat 48 responden menjawab puas, 33 responden menjawab netral dan 12 responden menjawab sangat puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan BNI Syariah cabang Palembang pemeriksaannya tepat, membuat para nasabahnya merasa benar-benar nyaman sesuai dengan harapannya. Terbukti tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Jawaban responden dari pertanyaan kedua pada tabel 4.12 diatas, menunjukkan dari 100 responden yang mengisi kuisisioner terdapat 55 responden yang menjawab setuju, dan 7 responden yang menjawab sangat setuju, sisanya ada 37 responden menjawab netral dan 1 responden menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan BNI Syariah cabang Palembang mempengaruhi kepuasan para nasabah BNI Syariah cabang Palembang.

Tabel 4.13
Kepuasan (Y)

No	Pertanyaan tentang Kepuasan Nasabah pada Layanan Internet Banking di Bank BNI Syariah Cabang Palembang	SS	S	N	TS	STS	Jumlah
1	Saya sangat puas dengan keputusan saya untuk menggunakan BNI Syariah Cabang Palembang sebagai tempat bertransaksi perbankan	4	68	23	5	–	100
2	Pelayanan yang diberikan BNI Syariah cabang Palembang sesuai dengan harapan nasabah	7	69	22	3	–	100
3	Saya merasa senang dengan pelayanan yang diberikan kantor cabang BNI Syariah Palembang	9	61	23	6	1	100

Jawaban responden dari pertanyaan pertama pada tabel 4.13 diatas, menunjukkan bahwa dari 100 responden yang mengisi kuisioner terdapat 68 responden menjawab setuju, 23 responden menjawab netral, 4 responden menjawab sangat setuju, dan 5 responden menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan BNI Syariah cabang Palembang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya sehingga para nasabah merasa puas dengan pelayanan BNI Syariah cabang Palembang.

Jawaban responden dari pertanyaan kedua pada tabel 4.13 diatas menunjukkan dari 100 responden yang mengisi kuisioner terdapat 69 responden menjawab setuju, 22 responden yang menjawab netral, 3 responden menjawab sangat setuju, dan 4 responden menjawab tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa BNI Syariah cabang Palembang cukup baik dalam memberikan fasilitas yang lengkap ke nasabah sesuai dengan permintaan nasabah sehingga para nasabahnya merasa puas dengan pelayanan BNI Syariah cabang Palembang.

Jawaban responden dari pertanyaan ketiga pada tabel 4.13 diatas, menunjukkan bahwa dari 100 responden yang mengisi kuisisioner terdapat 61 responden yang menjawab setuju, 23 responden yang menjawab netral, 6 responden menjawab tidak setuju dan 9 responden yang menjawab sangat setuju. Hai ini menunjukkan bahwa karyawan BNI Syariah cabang Palembang cukup baik dalam memberikan arahan kepada nasabah sehingga nasabah yang datang merasa puas dengan pelayanan BNI Syariah cabang Palembang.

2. Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner

Uji reliabilitas kuesioner dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi derajat ketergantungan dan stabilitas dari alat ukur. Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai dari Cronbach Alpha di atas 0,60. Sedangkan Uji validitas angket dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kesahihan kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila skor total didapat pada *corrected item total correlation* di atas 0,2195.

Tabel 4.14
Uji Reliabilitas dan Validitas Kuisisioner

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	69.73	80.603	.361	.883
X1_2	69.81	78.782	.527	.878
X1_3	69.78	78.840	.463	.880
X1_4	69.82	78.513	.475	.880
X2_1	69.78	75.587	.500	.879
X2_2	69.72	72.709	.605	.875
X2_3	69.81	73.428	.554	.878

X3_1	69.69	81.489	.330	.883
X3_2	69.57	78.753	.566	.877
X3_3	69.55	80.412	.442	.881
X4_1	69.57	75.439	.577	.876
X4_2	69.73	75.674	.556	.877
X4_3	69.73	76.583	.463	.881
X5_1	69.86	80.425	.373	.882
X5_2	69.84	80.459	.408	.881
X6_1	69.74	79.972	.383	.882
X6_2	69.71	79.420	.559	.878
Y1_1	69.68	79.594	.536	.878
Y1_2	69.61	77.978	.724	.874
Y1_3	69.68	76.321	.686	.873

Dari tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa angket dapat dikatakan reliabel dan valid sesuai dengan ketentuan tiap-tiap uji reliabilitas dan validitas.

3. Pengujian Asumsi Klasik

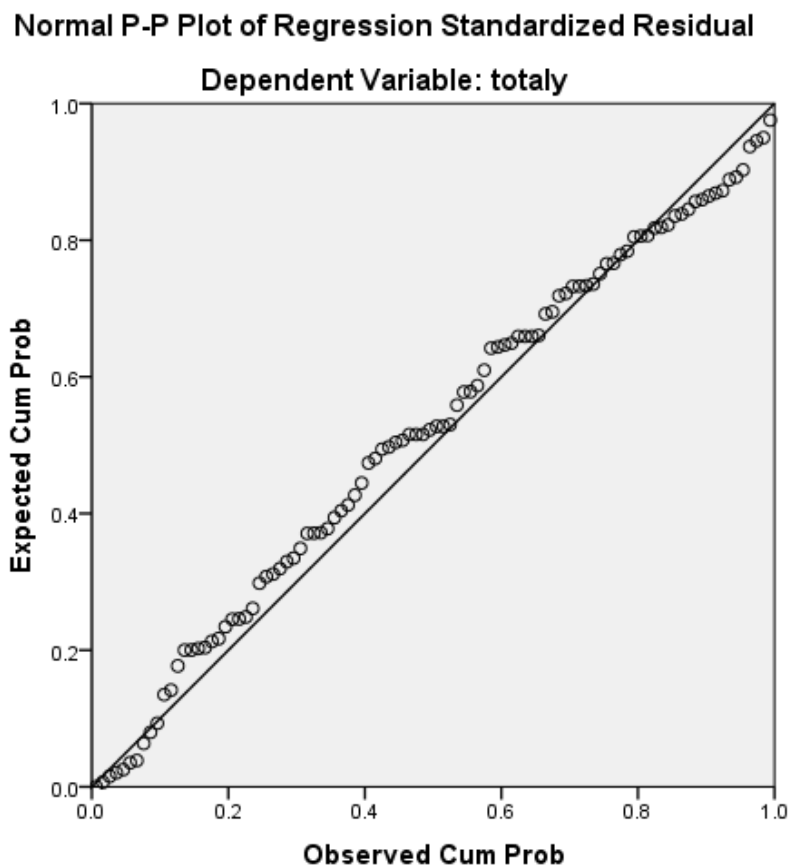
Suatu model dinyatakan baik untuk alat prediksi apabila mempunyai sifat-sifat *best linear unbiased estimator*. Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang paling tepat digunakan. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas, dan uji autokorelasi.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau keduanya berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal ataupun mendekati normal. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di sekitar garis

diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.1
Normal P-Plot



Pada gambar 4.1 terlihat bahwa titik-titik menyebar berhimpit di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Dari gambar tersebut maka dapat dinyatakan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas. Namun, untuk lebih meyakinkan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi asumsi normalitas juga dilakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Hasil uji statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S) dapat dilihat dalam tabel 4.8 sebagai berikut :

Tabel 4.15
Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.94696701
	Absolute	.074
Most Extreme Differences	Positive	.051
	Negative	-.074
Kolmogorov-Smirnov Z		.739
Asymp. Sig. (2-tailed)		.645

a. Test distribution is Normal.

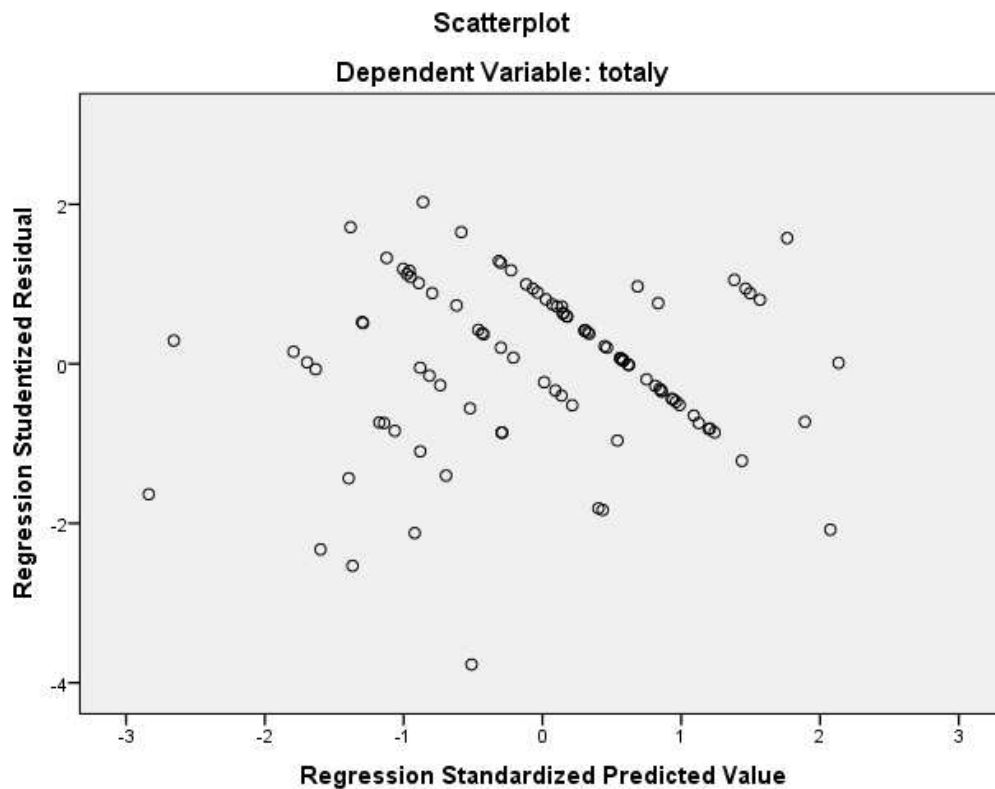
b. Calculated from data.

Data tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov yang diperoleh sebesar 0,739 dengan nilai Asymp. Sig 0.645. Nilai Asymp Sig pada tabel di atas lebih besar dari 0.05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pola distribusi residual terdistribusi normal dan hasilnya konsisten dengan uji normal P-Plot sehingga model regresi memenuhi uji normalitas.

b. Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas berarti varians variabel dalam model tidak sama (konstan). Konsekuensi adanya heteroskedastisitas dalam model regresi adalah penaksir (*estimator*) yang diperoleh menjadi tidak efisien, baik dalam sampel kecil maupun sampel besar meskipun penaksir yang diperoleh menggambarkan populasinya dan bertambahnya sampel yang digunakan akan mendekati nilai sebenarnya (konsisten). Hal ini disebabkan variansnya yang tidak minimum atau dengan kata lain tidak efisien.

Gambar 4.2
Uji Heterokedestisitas



Berdasarkan gambar 4.2 terlihat bahwa penyebaran data tidak mengikuti pola tertentu, hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedestisitas pada model regresi.

Selain itu juga pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan uji Glejser. Uji Glejser dilakukan dengan meregresi variabel-variabel bebas dalam persamaan regresi dengan nilai residual (*absolute error*) sebagai variabel terikatnya. Apabila nilai signifikansi di atas 5% maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada Tabel 4.9 berikut ini dapat dilihat hasil pengujian heteroskedastisitas dengan uji Glejser.

Tabel 4.16
Uji Glejser

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.686	.541		3.115	.002		
	X1_Total	-.020	.038	-.071	-.537	.593	.583	1.717
	X2_Total	-.028	.026	-.136	-1.089	.279	.648	1.542
	X3_Total	.002	.045	.006	.053	.958	.712	1.404
	X4_Total	.031	.037	.120	.851	.397	.510	1.959
	X5_Total	-.035	.061	-.073	-.581	.562	.650	1.538
	X6_Total	-.065	.066	-.129	-.996	.322	.608	1.646

a. Dependent Variable: Res2

Dari uji Glejser seperti yang terlihat pada Tabel 4.9. diketahui bahwa semua variabel bebas yang digunakan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat yaitu *absolute error ini* dapat dilihat dari tingkat signifikansi dari masing-masing variabel bebas yang diteliti, di mana tingkat signifikansi dari masing-masing variabel bebas tersebut lebih besar dari 5%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, artinya ada problem multikolinieritas pada model regresi. Metode yang dilakukan untuk menguji adanya multikolinieritas irii dapat dilihat pada *Variance Inflation Factors (VIF)*. Batas

Variance Inflation Factors (VIF) adalah 10. Jika nilai *Variance Inflation Factors (VIF)* di atas 10 maka terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.17
Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.665	.879		.756	.452	
	X1_Total	.339	.062	.436	5.476	.000	.583
	X2_Total	.167	.042	.298	3.943	.000	.648
	X3_Total	.095	.074	.093	1.295	.199	.712
	X4_Total	.014	.059	.020	.231	.818	.510
	X5_Total	.155	.098	.118	1.569	.120	.650
	X6_Total	.206	.107	.151	1.933	.056	.608

a. Dependent Variable: Y_Total

Dari Tabel 4.10 di atas dapat dilihat bahwa nilai *Variance Inflation Factors (VIF)* di bawah 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam persamaan regresi berganda.

d. Uji Autokorelasi

Otokorelasi menunjukkan adanya korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya).. Konsekuensi dari adanya otokorelasi dalam suatu model regresi adalah varians sampel tidak dapat menggambarkan varians populasinya. Lebih jauh lagi, model regresi yang dihasilkan tidak dapat digunakan untuk menaksir nilai variabel dependen pada nilai variabel independen tertentu.

Tabel 4.18
Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.810 ^a	.656	.634	.977	1.331

a. Predictors: (Constant), X6_Total, X2_Total, X3_Total, X1_Total, X5_Total, X4_Total

b. Dependent Variable: Y_Total

Berdasarkan Tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa besarnya nilai Durbin Watson persamaan regresi pada penelitian ini adalah 1,331 oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat otokorelasi pada persamaan regresi dalam penelitian ini.

Hasil pengujian data menyimpulkan bahwa model regresi linier berganda memenuhi uji kenormalan, tidak ada masalah autokorelasi, tidak ada masalah korelasi ganda antar variabel independen (multikolinieritas), serta tidak terjadi masalah heterokadastisitas pada model regresi linier berganda sehingga dapat dilakukan analisis regresi linier berganda.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini menganalisis pengaruh Banking Service Quality yang terdiri dari keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, kehandalan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Negara Indonesia Cabang Palembang periode 2014. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 20 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.19
Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.665	.879		.756	.452		
	X1_Total	.339	.062	.436	5.476	.000	.583	1.717
	X2_Total	.167	.042	.298	3.943	.000	.648	1.542
	X3_Total	.095	.074	.093	1.295	.199	.712	1.404
	X4_Total	.014	.059	.020	.231	.818	.510	1.959
	X5_Total	.155	.098	.118	1.569	.120	.650	1.538
	X6_Total	.206	.107	.151	1.933	.056	.608	1.646

a. Dependent Variable: Y_Total

Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan koefisien beta tidak standar (*unstandardized coefficient*). Hal ini disebabkan karena masing-masing variabel memiliki satuan dan berfungsi untuk menjelaskan besarnya koefisien regresi masing-masing variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya, dengan rumus regresi :

$\text{Kepuasan nasabah} = 0,665 + 0,339 \text{ Keefektifan dan jaminan} + 0,167 \text{ Akses} + 0,095 \text{ Harga} + 0,014 \text{ Keterwujudan} + 0,155 \text{ Portofolio} + 0,206 \text{ Kehandalan}$
--

Dengan interpretasi hasil estimasi sebagai berikut:

- a. Apabila variabel Banking Service Quality dianggap konstan (0), maka persentase kepuasan nasabah sebesar 0,665
- b. Koefisien keefektifan dan jaminan sebesar 0,339 menunjukkan besarnya pengaruh keefektifan dan jaminan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh positif menunjukkan hubungan yang searah antara tingkat kepuasan

nasabah dengan keefektifan dan jaminan. Jika tingkat keefektifan dan jaminan meningkat sebesar 1% maka tingkat kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,339 % dan begitu juga sebaliknya.

- c. Koefisien akses sebesar 0,167 menunjukkan besarnya pengaruh akses terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh positif menunjukkan hubungan yang searah antara tingkat kepuasan nasabah dengan akses. Jika tingkat akses meningkat sebesar 1% maka tingkat kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,167 dan begitu juga sebaliknya.
- d. Koefisien harga sebesar 0,095 menunjukkan besarnya pengaruh akses terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh positif menunjukkan hubungan yang searah antara tingkat kepuasan nasabah dengan harga. Jika tingkat harga meningkat sebesar 1% maka tingkat kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,095 dan begitu juga sebaliknya.
- e. Koefisien keterwujudan sebesar 0,014 menunjukkan besarnya pengaruh keterwujudan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh positif menunjukkan hubungan yang searah antara tingkat kepuasan nasabah dengan keterwujudan. Jika tingkat keterwujudan meningkat sebesar 1% maka tingkat kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,014 dan begitu juga sebaliknya.
- f. Koefisien Portofolio sebesar 0,155 menunjukkan besarnya pengaruh akses terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh positif menunjukkan hubungan yang searah antara tingkat kepuasan nasabah dengan portofolio. Jika

tingkat portofolio meningkat sebesar 1% maka tingkat kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,155 dan begitu juga sebaliknya.

- g. Koefisien kehandalan sebesar 0,206 menunjukkan besarnya pengaruh kehandalan terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh positif menunjukkan hubungan yang searah antara tingkat kepuasan nasabah dengan kehandalan. Jika tingkat kehandalan meningkat sebesar 1% maka tingkat kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,206 dan begitu juga sebaliknya.

5. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikatnya. Koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel *model summary*^b. Untuk regresi linier berganda digunakan *Adjusted R Square* karena telah disesuaikan dengan jumlah variabel bebas yang digunakan.

Tabel 4.20
Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.810 ^a	.656	.634	.977	1.331

a. Predictors: (Constant), X6_Total, X2_Total, X3_Total, X1_Total, X5_Total, X4_Total

b. Dependent Variable: Y_Total

Dari tabel koefisien determinasi diketahui bahwa variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan, sedangkan variabel independennya adalah keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, kehandalan

Besarnya pengaruh keefektifan dan jaminan (X1), akses (X2), harga (X3), keterwujudan (X4), portofolio jasa (X5), kehandalan (X6). secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah (Y) yang ditunjukkan oleh koefisien R Square, pada hasil penghitungan tampak bahwa variabel-variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan sebesar 0,656 atau 65,6 %, sedangkan sisanya sebesar 34,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan (baik positif atau negatif) antara variabel bebas. Dalam uji hipotesis ini dilakukan dengan uji t (secara parsial) dan uji F (secara simultan).

a. Uji F (Uji Simultan)

Uji F dilakukan untuk menguji model penelitian keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, kehandalan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Uji F dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$).

Tabel 4.21
Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	169.222	6	28.204	29.545	.000 ^b
	Residual	88.778	93	.955		
	Total	258.000	99			

a. Dependent Variable: Y_Total

b. Predictors: (Constant), X6_Total, X2_Total, X3_Total, X1_Total, X5_Total, X4_Total

Berdasarkan hasil pengujian di atas diketahui bahwa $F_{hitung} = 29.545$ dengan probabilitas (Sig) sebesar 0,000. Hasil statistik F_{tabel} pada tingkat signifikansi 5% dengan df 6,93 diperoleh $F_{tabel} = 2.20$. Dari hasil perbandingan terlihat bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikansi $F (0.000) < \text{signifikansi } \alpha (0.05)$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, kehandalan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia Syariah Cabang periode 2014 secara bersama-sama (simultan).

b. Uji T (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing masing variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu pengaruh Banking Service Quality yang terdiri dari keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, kehandalan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Palembang, Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program *SPSS 20 for windows* dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.22
Uji T (Uji Parsial)

Model		Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	.665	.879		.756	.452			
	X1_Total	.339	.062	.436	5.476	.000	.583	1.717	
	X2_Total	.167	.042	.298	3.943	.000	.648	1.542	
	X3_Total	.095	.074	.093	1.295	.199	.712	1.404	
	X4_Total	.014	.059	.020	.231	.818	.510	1.959	
	X5_Total	.155	.098	.118	1.569	.120	.650	1.538	
	X6_Total	.206	.107	.151	1.933	.056	.608	1.646	

a. Dependent Variable: Y_Total

Berikut ini dijelaskan hasil perhitungan uji T masing-masing variabel :

1. H₁ : Keefektifan dan jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah
Keefektifan dan jaminan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,339 dengan tanda positif. Nilai t koefisien regresi keefektifan dan jaminan adalah sebesar 5.476 yang lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1.985 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel keefektifan dan jaminan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia syariah cabang Palembang. Keefektifan dan jaminan lebih cenderung menitikberatkan pada sisi kualitas fungsional yang melibatkan kredibilitas dan keamanan. Kredibilitas para teller dalam melayani nasabah dan kemampuan bank - untuk menjaga kerahasiaan nasabah mampu mempengaruhi kepuasan nasabah. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa **keefektifan dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank Negara Indonesia Syariah cabang Palembang**, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima.
2. H₂ : Akses berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah
Akses memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,167 dengan tanda positif. Nilai t koefisien regresi akses adalah sebesar 3.943 yang lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1.985 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel akses terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia syariah cabang Palembang. Variabel akses lebih ditujukan untuk

mengetahui persepsi nasabah mengenai kemudahan untuk memperoleh pelayanan. Variabel akses ini melibatkan jumlah ATM. Tersedianya jumlah ATM yang banyak di kota Palembang membuat nasabah Bank lebih mudah dalam melakukan transaksi. Jumlah teller yang memadai dan waktu antrian yang tidak lama merupakan kemudahan yang diberikan Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Palembang terhadap nasabah yang memiliki mobilitas cepat. Kemudahan akses inilah yang memberikan kepuasan bagi nasabah Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Palembang. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa **akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank Negara Indonesia Syariah cabang Palembang**, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima.

3. H3: Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

Harga memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,095 dengan tanda positif. Nilai t koefisien regresi akses adalah sebesar 1.295 yang lebih kecil apabila dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1.985 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel harga terbukti berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia syariah cabang Palembang. Kenaikan harga pada Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Palembang akan direspon positif oleh nasabah Bank tersebut karena kenaikan harga tersebut diimbangi dengan kenaikan bonus dari tabungan yang disimpan oleh nasabah pada bank tersebut. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa **harga**

berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah bank Negara Indonesia Syariah cabang Palembang, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima

4. H₄ : Keterwujudan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

Keterwujudan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,014 dengan tanda positif. Nilai t koefisien regresi akses adalah sebesar 0,231 yang lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1.985 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel keterwujudan terbukti berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia syariah cabang Palembang. Pemberian laporan jumlah rekening tabungan yang tepat dan akurat merupakan merupakan hal yang paling penting, fasilitas dan dekorasi interior kantor yang selalu bersih dan menarik membuat nasabah mendapatkan kepuasan dalam melakukan transaksi pada Bank Negara Indonesia Cabang Palembang. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa **keterwujudan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah bank Negara Indonesia Syariah cabang Palembang,** sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat (H4) diterima.

5. H₅ : Portofolio jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

Portofolio jasa memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,155 dengan tanda positif. Nilai t koefisien regresi akses adalah sebesar 1.569 yang lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat

signifikansi 5% sebesar 1.985 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel keterwujudan terbukti berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia syariah cabang Palembang. Dengan makin beragamnya jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh Bank Negara Indonesia Cabang Palembang seperti pelayanan pembayaran rekening PLN, PAM dan kartu kredit ternyata dirasakan bermanfaat oleh nasabah dari sisi kepraktisannya. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa **portofolio berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah bank Negara Indonesia Syariah cabang Palembang**, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kelima (H5) diterima.

6. H₅ : Kehandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

Kehandalan memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,206 dengan tanda positif. Nilai t koefisien regresi akses adalah sebesar 1,933 yang lebih besar apabila dibandingkan dengan nilai t tabel pada tingkat signifikansi 5% sebesar 1.985 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kehandalan terbukti berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia syariah cabang Palembang. Kehandalan yang dimaksudkan adalah kehandalan dalam melayani nasabah terutama yang berkaitan dengan tidak adanya kesalahan dalam melayani nasabah. Tidak adanya kesalahan dalam melayani nasabah akan membuat nasabah dapat mengandalkan bank dalam melakukan transaksi perbankan. Hasil

analisis regresi menunjukkan bahwa **kehandalan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah bank Negara Indonesia Syariah cabang Palembang**, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keenam (H6) diterima

