

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Tentang Objek Penelitian

1. SEJARAH BANK BNI SYARIAH

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. 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 1500 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 Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun

2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point. “BNI Syariah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan” (Sumber:www.BNISyariah.co.id)

2. VISI DAN MISI

- a. **Visi BNI Syariah** adalah: “Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”
- b. **Misi BNI Syariah** adalah:
 - Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
 - Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
 - Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
 - Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.

- Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

3. LAYANAN 24 JAM BANK BNI SYARIAH

Pelayanan 24 jam yang disediakan oleh Bank BNI Syariah untuk membantu nasabah mempermudah mendapatkan informasi atau pun melakukan transaksi tanpa harus berkunjung langsung ke Bank. Layanan 24 jam yang disediakan adalah sebagai berikut:

a. Fitur dan Menu Layanan ATM

ATM merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan Nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa Nasabah harus datang ke kantor cabang. Layanan ATM Kami memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk Nasabah. Berbagai jenis transaksi dapat Nasabah lakukan melalui ATM seperti melakukan: Transaksi non keuangan seperti informasi mengecek saldo rekening, melihat mutasi rekening dan mencetak rekening koran atau pun Transaksi keuangan seperti:

- Penarikan uang tunai
- Pengecekan saldo tabungan
- Transfer antar rekening BNI Syariah
- Transfer antar rekening bank melalui jaringan ATM bersama
- Pembayaran tagihan telepon: Telkom, Kartu Halo Telkomsel, XL, Indosat.

- Listrik (daerah tertentu : Kaltim, Sumbar, Jateng & DIY, Batam, Sulut, Sulteng & Gorontalo dan Kalbar).
- Pembelian Voucher Prabayar seperti : Telkomsel (Simpati & As), Indosat (Mentari, IM3 & StarOne), XL (bebas & jempol), ESIA dan Telkom Flexi.
- Pembelian Tiket Airline yaitu : Garuda, Lion Air dan Mandala
- Pembayaran Uang Kuliah berbagai universitas/institute seperti : ITB, Trisakti, Unpad, UNS, Unibraw, USU, Unsri, UNJ, UPN Jogya dsb.
- Pembayaran berbagai tagihan Hasanah Card (kartu pembiayaan BNI Syariah)
- Pembayaran zakat, infaq & shadaqoh.

Agar Nasabah bisa bertransaksi di ATM, Nasabah bisa datang ke kantor cabang BNI Syariah untuk dibuatkan BNI Syariah Card.

b. Fitur dan Menu Layanan *Internet Banking*

Internet Banking merupakan layanan perbankan 24 jam. Dengan menggunakan komputer dan terkoneksi dengan jaringan internet, Nasabah sudah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah, nyaman dan aman. *Internet Banking* tidak hanya memberikan kenyamanan namun juga kemudahan karena menu-menu pada *internet banking* dapat digunakan tanpa harus memiliki ketrampilan khusus, serta aman karena *internet banking* dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis dan Nasabah akan dilengkapi dengan

token (alat yang mengeluarkan angka-angka password yang selalu berganti setiap kali Nasabah melakukan transaksi keuangan). Layanan *Internet Banking* memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk Nasabah.

Kemudahan

1. Melakukan berbagai transaksi non keuangan seperti : mengecek saldo rekening, melihat mutasi rekening dan mencetak rekening koran ataupun
2. Melakukan berbagai transaksi keuangan seperti:
 - transfer antar rekening BNI Syariah
 - transfer ke rekening di bank lain melalui fasilitas kliring dan *BI-RTGS*
 - pembayaran tagihan:
 - Telkom, Kartu Halo Telkomsel, XL, Indosat.
 - Listrik (daerah tertentu : Kaltim, Sumbar, Jateng & DIY, Batam, Sulut, Sulteng & Gorontalo dan Kalbar)
 - pembelian Voucher Prabayar seperti : Telkomsel (Simpati & As), Indosat (Mentari, IM3 & StarOne), XL (bebas & jempol), ESIA dan Telkom Flexi.
 - pembelian Tiket Airline yaitu: Garuda, Lion Air dan Mandala
 - pembayaran Uang Kuliah berbagai universitas/institut seperti : ITB, Trisakti, Unpad, UNS, Unibraw, USU, Unsri, UNJ, UPN Jogya dsb.

- pembayaran tagihan Hasanah Card (kartu pembiayaan BNI Syariah).
- pembayaran zakat, infaq & shadaqoh.

Cukup mudah untuk mendapatkan fasilitas *internet banking* karena Nasabah hanya perlu memiliki BNI Syariah Card dan melakukan registrasi di ATM, khusus untuk transaksi non keuangan. Apabila Nasabah ingin melakukan transaksi keuangan, Nasabah cukup datang ke kantor-kantor cabang Syariah ataupun kantor cabang BNI terdekat untuk mendapatkan token.

c. **Fitur dan Menu Layanan *Phone Banking***

Phone Banking adalah layanan perbankan 24 jam lainnya Nasabah harus beranjak dari tempat duduk Nasabah. *Customer Representative* kami akan membantu memberikan berbagai informasi serta melakukan transaksi untuk Nasabah. Layanan *Phone Banking* memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk Nasabah.

Kemudahan

1. Memperoleh informasi perbankan seperti:
 - Info produk-produk BNI Syariah
 - Info nisbah atau bagi hasil produk-produk BNI Syariah
 - lokasi cabang BNI Syariah
2. Melakukan transaksi perbankan baik non keuangan maupun keuangan:

- Transaksi non keuangan seperti mengecek saldo rekening ataupun mutasi rekening.
- Transaksi keuangan seperti transfer antar rekening BNI Syariah atau BNI, transfere ke bank lain melalui fasilitas kliring, pembelian voucher Prabayar, pembayaran tagihan Halo Telkomsel, Flexi dan Speedy serta pembayaran tagihan Hasanah Card.

Untuk dapat memanfaatkan layanan Phone Banking, Nasabah cukup melakukan proses registrasi melalui ATM (khusus transaksi non keuangan)

d. Fitur dan Menu Layanan SMS Banking

SMS Banking adalah layanan perbankan 24 jam yang Kami sediakan bagi Nasabah yang mobilitasnya tinggi. Nasabah bisa melakukan transaksi perbankan melalui handphone, semudah melakukan SMS ke rekan atau mitra bisnis Nasabah. Layanan SMS Banking memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk Nasabah.

Kemudahan Melakukan berbagai transaksi :

- Transaksi non keuangan seperti mengecek saldo rekening atau apapun mutasi rekening.
- Transaksi keuangan seperti transfer antar rekening BNI Syariah atau BNI, pembelian voucher Prabayar, pembayaran tagihan Halo

Telkomsel, Flexi dan Speedy serta pembayaran tagihan Hasanah Card.

Transaksi melalui SMS banking aman karena untuk melakukan transaksi keuangan, rekening tujuan transfer harus didaftarkan terlebih dahulu di kantor cabang BNI Syariah. Mudah untuk mendapatkan fasilitas SMS Banking karena Nasabah cukup melakukan registrasi melalui ATM (khusus transaksi non keuangan) atau datang ke kantor cabang BNI Syariah untuk penggunaan transaksi keuangan. (Sumber:www.BNISyariah.co.id)

B. Gambaran Umum Responden

Responden yang penulis jadikan sampel dalam penelitian ini yang memiliki gambaran umum berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1

Gambaran Umum Berdasarkan Jenis Kelamin Nasabah

Jenis Kelamin	Jumlah (Responden)	Persentase (%)
Laki-Laki	32	53.3
Perempuan	28	46.7
Total	60	100%

Sumber: Data diolah 2014

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa responden pada penelitian ini yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang atau 53.3% dan selebihnya adalah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 28 orang atau 46.7% dari total responden.

Responden yang penulis jadikan sampel dalam penelitian ini yang memiliki gambaran umum berdasarkan umur pada tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Gambaran Umum Berdasarkan Umur Nasabah

Umur	Jumlah (Responden)	Persentase (%)
20-30 Tahun	32	53.3
31-40 Tahun	20	33.3
41-50 Tahun	5	8.3
> 50 Tahun	3	5.0
Total	60	100%

Sumber: Data diolah 2014

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat bahwa dari segi umur responden yang berumur 20-30 tahun sebanyak 32 orang atau 53.3%, umur 31-40 tahun sebanyak 20 orang atau 33.3%, sedangkan umur 41-50 sebanyak 5 orang atau 8.3%, dan umur diatas dari 50 tahun sebanyak 3 orang atau 5.0%. Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden pada penelitian ini serta yang bertransaksi di Bank BNI Syariah Cabang Palembang mayoritas berumur 20-30 tahun sebanyak 32 orang atau 53.3%, dan umur 31-40 tahun sebanyak 20 orang atau 33.3%.

Responden yang penulis jadikan sampel dalam penelitian ini yang memiliki gambaran umum berdasarkan pekerjaan pada tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Gambaran Umum Berdasarkan Pekerjaan Nasabah

Pekerjaan	Jumlah (Responden)	Persentase (%)
PNS	16	26.7
Pegawai Swasta	28	46.7
Wiraswasta	5	8.3
IRT	5	8.3
Pelajar/Mahasiswa	6	10.0
Total	60	100%

Sumber: Data diolah 2014

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dilihat bahwa dari segi pekerjaan responden sebagai PNS sebanyak 16 orang atau 26.7%, pegawai swasta sebanyak 28 orang

atau 46.7%, wiraswasta sebanyak 5 orang atau 8.3%, sedangkan IRT sebanyak 5 orang atau 8.3%, dan pelajar/mahasiswa sebanyak 6 orang atau 10.0%. Berdasarkan hasil tabel diatas bahwa data responden pada penelitian ini mayoritas pegawai swasta sebanyak 28 orang atau 46.7%.

Responden yang penulis jadikan sampel dalam penelitian ini yang memiliki gambaran umum berdasarkan pendapatan pada tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4
Gambaran Umum Berdasarkan Pendapatan Nasabah

Pendapatan	Jumlah (Responden)	Persentase (%)
< Rp. 500.000	6	10.0
Rp. 500.000-Rp. 1.500.000	2	3.3
Rp. 1.500.000-Rp. 2.000.000	10	16.7
> Rp. 2.000.000	42	70.0
Total	60	100%

Sumber: Data diolah 2014

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa dari segi pendapatan responden dengan jumlah kurang dari RP. 500.000 sebanyak 6 orang atau 10.0%, jumlah pendapatan Rp. 500.000-Rp. 1.500.000 sebanyak 2 orang atau 3.3%, sedangkan jumlah pendapatan Rp. 1.500.000-Rp. 2.000.000 sebanyak 10 orang atau 16.7%, dan jumlah pendapatan diatas Rp. 2.000.000 sebanyak 42 orang atau 70.0%. Berdasarkan hasil tabel diatas bahwa data responden pada penelitian ini dilihat dari segi pendapatan mayoritas lebih dari Rp 2.000.000 sebanyak 42 orang atau 70.0%.

Responden yang penulis jadikan sampel dalam penelitian ini yang memiliki gambaran umum berdasarkan kunjungan pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4.5

Gambaran Umum Berdasarkan Kunjungan Nasabah

Kunjungan	Jumlah (Responden)	Persentase (%)
2-3 kali dalam satu bulan	39	65.0
4-5 kali dalam satu bulan	11	18.3
lebih dari 5 kali dalam satu bulan	10	16.7
Total	60	100%

Sumber: Data diolah 2014

Berdasarkan tabel 4.5 dapat dilihat bahwa dari segi kunjungan responden pada penelitian ini terdiri dari 2-3 kali dalam satu bulan sebanyak 39 orang atau 65.0%, sedangkan kunjungan 4-5 kali dalam satu bulan sebanyak 11 orang atau 18.3%, dan kunjungan lebih dari 5 kali dalam satu bulan sebanyak 10 orang atau 16.7%. Berdasarkan data diatas mayoritas kunjungan responden pada penelitian ini adalah 2-3 kali dalam satu bulan sebanyak 39 orang atau 65.0%.

Penelitian ini menjelaskan hasil dari penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Palembang. Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y). Dimana masing-masing variabel tersebut terdiri atas beberapa item pertanyaan kuisisioner yang akan disajikan dalam jawaban responden sebagai berikut:

Tabel 4.6
Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Kualitas Pelayanan	Total	%
----	--------------------	-------	---

Item	STB (1)	%	TB (2)	%	CB (3)	%	B (4)	%	SB (5)	%		
X1	0	0.0	1	1.7	6	10.0	26	43.3	27	45.0	60	100
X2	0	0.0	3	5.0	6	10.0	28	46.7	23	38.3	60	100
X3	0	0.0	1	1.7	7	11.7	31	51.7	21	35.0	60	100
X4	0	0.0	0	0.0	8	13.3	28	46.7	24	40.0	60	100
X5	0	0.0	0	0.0	5	8.3	33	55.0	22	36.7	60	100
X6	0	0.0	0	0.0	9	15.0	30	50.0	21	35.0	60	100
X7	0	0.0	1	1.7	4	6.7	25	41.7	30	50.0	60	100
X8	0	0.0	0	0.0	8	13.3	28	46.7	24	40.0	60	100
X9	0	0.0	1	1.7	4	6.7	29	48.3	26	43.3	60	100
X10	0	0.0	0	0.0	8	13.3	27	45.0	25	41.7	60	100
X11	0	0.0	0	0.0	5	8.3	27	45.0	28	46.7	60	100
X12	0	0.0	0	0.0	4	6.7	26	43.3	30	50.0	60	100
X13	0	0.0	1	1.7	6	10.0	24	40.0	29	48.3	60	100
X14	0	0.0	0	0.0	4	6.7	30	50.0	26	43.3	60	100
X15	0	0.0	0	0.0	8	13.3	25	41.7	27	45.0	60	100

Sumber: Data diolah 2014

Indikator kualitas pelayanan terdiri dari 15 item pertanyaan, adapun hasil dari jawaban responden dari tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa item (X1) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat baik sebanyak 27 responden atau (45.0%), menjawab baik sebanyak 26 responden atau (43.3%), menjawab cukup baik sebanyak 6 responden atau (10.0%), menjawab tidak baik sebanyak 1 responden atau (1.7%). Item (X2) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat baik sebanyak 23 responden atau (38.3%), menjawab baik sebanyak 28 responden atau (46.7%), menjawab cukup baik sebanyak 6 responden atau (10.0%), menjawab tidak baik sebanyak 3 responden atau (5.0%). Item (X3) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat baik sebanyak 21 responden atau (35.0%), menjawab baik sebanyak 31 responden atau (51.7%), menjawab

cukup baik sebanyak 7 responden atau (11.7%), menjawab tidak baik sebanyak 1 responden atau (1.7%).

Item (X4) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat baik sebanyak 24 responden atau (40.0%), menjawab baik sebanyak 28 responden atau (46.7%), menjawab cukup baik sebanyak 8 responden atau (13.3%). Item (X5) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat baik sebanyak 22 responden atau (36.7%), menjawab baik sebanyak 33 responden atau (55.0%), menjawab cukup baik sebanyak 5 responden atau (8.3%). Item (X6) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat baik sebanyak 21 responden atau (35.0%), menjawab baik sebanyak 30 responden atau (50.0%), menjawab cukup baik sebanyak 9 responden atau (15.0%).

Item (X7) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat baik sebanyak 30 responden atau (50.0%), menjawab baik sebanyak 25 responden atau (41.7%), menjawab cukup baik sebanyak 4 responden atau (6.7%), menjawab tidak baik sebanyak 1 responden atau (1.7%). Item (X8) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat baik sebanyak 24 responden atau (40.0%), menjawab baik sebanyak 28 responden atau (46.7%), menjawab cukup baik sebanyak 8 responden atau (13.3%). Item (X9) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat baik sebanyak 26 responden atau (43.3%), menjawab baik sebanyak 29 responden atau (48.3%), menjawab cukup baik sebanyak 4 responden atau (6.7%), menjawab tidak baik sebanyak 1 responden atau (1.7%).

Item (X10) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat baik sebanyak 25 responden atau (41.7%), menjawab baik sebanyak 27 responden atau

(45.0%), menjawab cukup baik sebanyak 8 responden atau (13.3%). Item (X11) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat baik sebanyak 28 responden atau (46.7%), menjawab baik sebanyak 27 responden atau (45.0%), menjawab cukup baik sebanyak 5 responden atau (8.3%). Item (X12) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat baik sebanyak 30 responden atau (50.0%), menjawab baik sebanyak 26 responden atau (43.3%), menjawab cukup baik sebanyak 4 responden atau (6.7%).

Item (X13) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat baik sebanyak 29 responden atau (48.3%), menjawab baik sebanyak 24 responden atau (40.0%), menjawab cukup baik sebanyak 6 responden atau (10.0%), menjawab tidak baik sebanyak 1 responden atau (1.7%). Item (X14) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat baik sebanyak 26 responden atau (43.3%), menjawab baik sebanyak 30 responden atau (50.0%), menjawab cukup baik sebanyak 4 responden atau (6.7%). Item (X15) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat baik sebanyak 27 responden atau (45.0%), menjawab baik sebanyak 25 responden atau (41.7%), menjawab cukup baik sebanyak 8 responden atau (13.3%).

Tabel 4.7
Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No Item	Kepuasan Nasabah										Total	%
	STP (1)	%	TP (2)	%	CP (3)	%	P (4)	%	SP (5)	%		
Y1	0	0.0	1	1.7	5	8.3	48	80.0	6	10.0	60	100
Y2	0	0.0	1	1.7	8	13.3	43	71.7	8	13.3	60	100
Y3	0	0.0	0	0.0	8	13.3	44	73.3	8	13.3	60	100
Y4	0	0.0	0	0.0	9	15.0	37	61.7	14	23.3	60	100
Y5	0	0.0	0	0.0	9	15.0	39	65.0	12	20.0	60	100
Y6	0	0.0	0	0.0	12	20.0	37	61.7	11	18.3	60	100
Y7	0	0.0	0	0.0	4	6.7	35	58.3	21	35.0	60	100
Y8	0	0.0	0	0.0	8	13.3	37	61.7	15	25.0	60	100
Y9	0	0.0	0	0.0	8	13.3	35	58.3	17	28.3	60	100
Y10	0	0.0	0	0.0	8	13.3	34	56.7	18	30.0	60	100
Y11	0	0.0	0	0.0	7	11.7	36	60.0	17	28.3	60	100
Y12	0	0.0	0	0.0	4	6.7	37	61.7	19	31.7	60	100
Y13	0	0.0	0	0.0	10	16.7	33	55.0	17	28.3	60	100
Y14	0	0.0	0	0.0	4	6.7	39	65.0	17	28.3	60	100
Y15	0	0.0	0	0.0	7	11.7	35	58.3	18	30.0	60	100

Sumber: Data diolah 2014

Indikator kepuasan nasabah terdiri dari 15 item pertanyaan, adapun hasil dari jawaban responden dari tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa item (Y1) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat puas sebanyak 6 responden atau (10.0%), menjawab puas sebanyak 48 responden atau (80.0%), menjawab cukup puas sebanyak 5 responden atau (8.3%), menjawab tidak puas sebanyak 1 responden atau (1.7%). Item (Y2) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat puas sebanyak 8 responden atau (13.3%), menjawab puas sebanyak 43 responden atau (71.7%), menjawab cukup puas sebanyak 8 responden atau (13.3%), menjawab tidak puas sebanyak 1 responden atau (1.7%). Item (Y3) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat puas sebanyak 8 responden atau (13.3%), menjawab puas sebanyak 44 responden atau (73.3%), menjawab cukup puas sebanyak 8 responden atau (13.3%).

Item (Y4) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat puas sebanyak 14 responden atau (23.3%), menjawab puas sebanyak 37 responden atau (61.7%), menjawab cukup puas sebanyak 9 responden atau (15.0%). Item (Y5) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat puas sebanyak 12 responden atau (20.0%), menjawab puas sebanyak 39 responden atau (65.0%), menjawab cukup puas sebanyak 9 responden atau (15.0%). Item (Y6) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat puas sebanyak 11 responden atau (18.3%), menjawab puas sebanyak 37 responden atau (61.7%), menjawab cukup puas sebanyak 12 responden atau (20.0%).

Item (Y7) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat puas sebanyak 21 responden atau (35.0%), menjawab puas sebanyak 35 responden atau (58.3%), menjawab cukup puas sebanyak 4 responden atau (6.7%). Item (Y8) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat puas sebanyak 15 responden atau (25.0%), menjawab puas sebanyak 37 responden atau (61.7%), menjawab cukup puas sebanyak 8 responden atau (13.3%). Item (Y9) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat puas sebanyak 17 responden atau (28.3%), menjawab puas sebanyak 35 responden atau (58.3%), menjawab cukup puas sebanyak 8 responden atau (13.3%).

Item (Y10) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat puas sebanyak 18 responden atau (30.0%), menjawab puas sebanyak 34 responden atau (56.7%), menjawab cukup puas sebanyak 8 responden atau (13.3%). Item (Y11) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat puas sebanyak 17 responden atau (28.3%), menjawab puas sebanyak 36 responden atau (60.0%), menjawab

cukup puas sebanyak 7 responden atau (11.7%). Item (Y12) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat puas sebanyak 19 responden atau (31.7%), menjawab puas sebanyak 37 responden atau (61.7%), menjawab cukup puas sebanyak 4 responden atau (6.7%).

Item (Y13) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat puas sebanyak 17 responden atau (28.3%), menjawab puas sebanyak 33 responden atau (55.0%), menjawab cukup puas sebanyak 10 responden atau (16.7%). Item (Y14) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat puas sebanyak 17 responden atau (28.3%), menjawab puas sebanyak 39 responden atau (65.0%), menjawab cukup puas sebanyak 4 responden atau (6.7%). Item (Y15) dimana sebagian besar responden menyatakan sangat puas sebanyak 18 responden atau (30.0%), menjawab puas sebanyak 35 responden atau (58.3%), menjawab cukup puas sebanyak 7 responden atau (11.7%).

C. Hasil Pengujian

Dari hasil penelitian, ada beberapa pengujian yang diambil oleh peneliti, yaitu:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Untuk mengetahui valid atau tidaknya pertanyaan pada kuisisioner, maka nilai CI-TC dibandingkan dengan nilai r tabel. Jika nilai $CI-TC > r$ tabel maka pertanyaan pada kuisisioner dinyatakan valid. Sebaliknya jika $CI-TC < r$ tabel maka pertanyaan pada kuisisioner

dinyatakan tidak valid. Berikut merupakan hasil uji validitas terhadap variabel X dan Y yang menyatakan bahwa apakah pertanyaan-pertanyaan itu layak atau tidaknya, dilihat dari *Corrected Item-Total Correlation* sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas

Indikator Kualitas Pelayanan (X)	Pertanyaan	Corrected item-total correlation	Keterangan
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Kenyamanan tempat pelayanan.	.723	Valid
	Kelengkapan alat-alat dalam melaksanakan pelayanan.	.717	Valid
	Indikator komunikasi yang baik antara karyawan dengan nasabah.	.684	Valid
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Pemberian penjelasan mengenai prosedur pelayanan.	.675	Valid
	Tanggung jawab para petugas dalam memberikan pelayanan.	.787	Valid
	Bank menyelesaikan pelayanan tepat waktu yang dijanjikan	.675	Valid
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	Petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti.	.706	Valid
	Nasabah tidak lama menunggu dalam mendapatkan pelayanan.	.675	Valid
	Kesiapan untuk merespon permintaan nasabah.	.699	Valid

Jaminan (<i>assurance</i>)	Menumbuhkan rasa percaya para nasabah terhadap bank.	.809	Valid
	Membuat nasabah merasa aman sewaktu melakukan transaksi.	.724	Valid
	Menjaga kerahasiaan transaksi nasabah.	.513	Valid
Empati (<i>empathy</i>)	Komunikasi yang baik dengan nasabah.	.747	Valid
	Memahami kabutuhan nasabah.	.723	Valid
	Memberikan perhatian secara individual kepada nasabah.	.703	Valid
Indikator Kepuasan Nasabah (Y)	Pertanyaan	Corrected item-total correlation	Keterangan
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Kenyamanan tempat pelayanan.	.575	Valid
	Kelengkapan alat-alat dalam melaksanakan pelayanan.	.634	Valid
	Indikator komunikasi yang baik antara karyawan dengan nasabah.	.582	Valid
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Pemberian penjelasan mengenai prosedur pelayanan.	.536	Valid
	Tanggung jawab para petugas dalam memberikan pelayanan.	.569	Valid
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	Petugas memberikan informasi yang mudah dimengerti.	.686	Valid
	Nasabah tidak lama menunggu dalam mendapatkan pelayanan.	.619	Valid
	Kesiapan untuk merespon permintaan nasabah.	.713	Valid

Jaminan (<i>assurance</i>)	Menumbuhkan rasa percaya pera nasabah terhadap bank.	.635	Valid
	Membuat nasabah merasa aman sewaktu melakukan transaksi.	.532	Valid
	Menjaga kerahasiaan transaksi nasabah.	.564	Valid
Empati (<i>empathy</i>)	Komunikasi yang baik dengan nasabah.	.688	Valid
	Memahami kabutuhan nasabah.	.640	Valid
	Memberikan perhatian secara individual kepada nasabah.	.589	Valid

Sumber: Data Primer diolah 2014

Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df)= $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Didapat r tabel= 0.218 (lihat r tabel pada $df= 58$ dengan uji satu sisi).

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas instrument biasanya dapat dilihat dari besarnya nilai *alpha* digunakan untuk mengetahui reabilitas konsistensi responden dalam merespon seluruh item. Ketidakkonsistenan dapat terjadi, mungkin karena perbedaan persepsi responden atau kekurangpahaman responden dalam menjawab item-item pertanyaan. Untuk melihat reliable atau tidaknya, maka nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Berikut merupakan hasil uji reabilitas variabel X dan Y:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Reliability Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	.943	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	.913	Reliabel

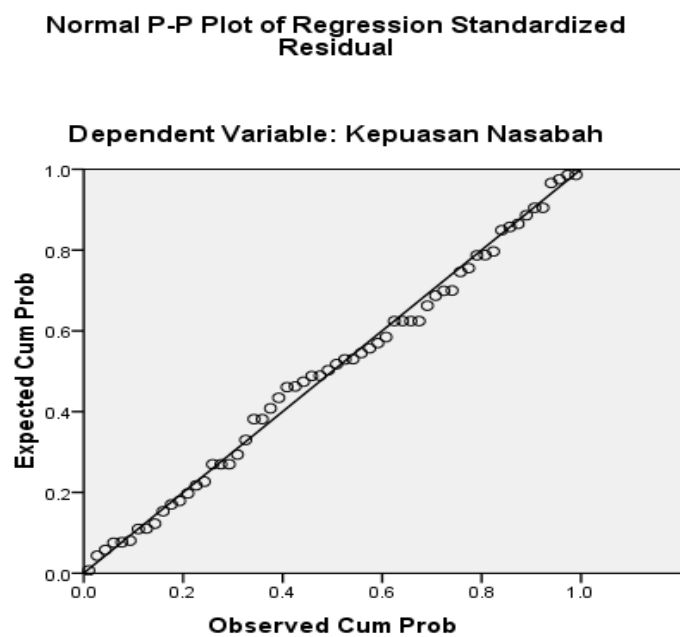
Sumber: Data primer diolah 2014

3. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah model data mendekati/mengikuti normal, dikatakan normal jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas dan jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Pengujian dilakukan dengan menggunakan P-P Plot. Pada pengujian normalitas ini dapat dilihat dari gambar berikut ini:

Gambar 4.1

Grafik Normalitas



Berdasarkan grafik diatas dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan indikasi normal. Analisis dari grafik diatas terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti garis diagonal.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji R^2 atau uji determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi, atau dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya. Nilai koefisien determinasi (R^2) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X. Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ($R^2 = 0$), artinya variasi dari Y tidak dapat diterangkan oleh X sama sekali. Sementara bila $R^2 = 1$, artinya variasi dari Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh X. Dengan kata lain bila $R^2 = 1$, maka semua titik pengamatan berada tepat pada garis regresi. Dengan demikian baik atau buruknya suatu persamaan regresi ditentukan oleh R^2 nya yang mempunyai nilai antara nol dan satu. Hasil uji koefisien determinasi R^2 pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.800 ^a	.640	.633	3.645

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS 17

Dari tampilan output SPSS 17 model summary diatas, besarnya *Adjusted R Square* R^2 adalah 0.633 hal ini berarti 63.3% variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya (100% - 63.3% = 36.7%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model.

5. Uji-t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Tabel 4.11

Uji-t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21.291	4.012		5.307	.000
	Kualitas Pelayanan	.626	.062	.800	10.146	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Output SPSS 17

Dari hasil uji-t diatas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar 10.146 dengan taraf signifikan 0.000. karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10.146 > 1.671$) atau sig t ($0.000 < 0.05$) maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

6. Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk

mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Uji regresi linier sederhana dilihat dari tabel 4.11 diatas dapat diperoleh persamaan regresi adalah Kepuasan Nasabah = 21.291 + 0.626 (Kualitas Pelayanan).

Berdasarkan hasil regresi diatas maka dapat di interpretasikan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Dengan kata lain apabila dalam kualitas pelayanan tersebut terdapat pengaruh positif maka kepuasan nasabah terhadap pelayanan akan meningkat.
2. Jika terdapat peningkatan satu point kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0.6 point.