

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum objek penelitian

1. Sejarah Bank Sumsel Babel Syariah

PT. Bank Pembangunan daerah Sumatera Selatan 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:

- 1) Persetujuan prinsip pembukaan kantor cabang syariah palembang
- 2) Pengangkatan:
 - a. Anggota dewan pengawas syariah atas nama Sdr. Drs. H. Abd Muhaimin, LC, Sdr. Dr.h. Cholildi Zinuddin MA dan Sdr. Drs.h. Romli SA, M.Ag
 - b. Pemimpin Unit Usaha Syariah atas nama Sdr. Oktiandi

- c. Pemimpin Cabang Syariah Palembang Atas nama Sdr. H. Saekan Noer, SH, MM.

Berdasarkan pernyataan keputusan pemegang saham diluar rapat PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Nomor 2 tanggal 3 November 2009 dan pengesahan Menteri Hukum dan Hak Azasi Manusia Republik Indonesia Nomor AHU-56914.AH.01.02. Tahun 2009 tanggal 20 November 2009, maka Bank Sumsel Babel berubah menjadi Bank Sumsel Babel dan penyebutan Bank Sumsel Syariah menjadi Bank Sumsel Babel Syariah. Pada tanggal 10 Desember 2014 sesuai dengan updating buku pedoman organisasi kantor pusat dengan Nomor Instruksi : 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 kesungguhan 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 (*achievement*) optimalisasi yang akan memberikan kontribusi positif bagi kemajuan dan perkembangan Bank Sumsel Babel Syariah. Sejalan dengan pengembangan organisasi tersebut dan berdasarkan surat penegasan OJK No.S-233/KO.5311/2014 tanggal 31 Desember 2014 tentang Rencana pemindahan alamat kantor induk UUS yang semula beralamatkan Jl. Letkol Iskandar No. 537 Palembang 30129 menjadi Jl. Gubernur H. Ahmad bastari No. 7 Jakabaring Palembang.

Bank Sumsel Babel Capem UIN Raden Fatah Palembang diresmikan pada tanggal 06 Januari 2016 oleh rektor UIN raden Fatah Palembang yakni PROF. DR. H. AFLATUN MUCHTAR, MA.⁴⁶

B. Karakteristik Responden

Dari data menjelaskan mengenai identitas nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang yang menjadi

⁴⁶Bank Sumsel Babel. www.banksumselbabel.com, diakses pada tanggal 13 Februari jam 09:00 WIB

responden penelitian. Karakteristik ini meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan terakhir responden nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang. Berikut deskripsi responden nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
Laki-laki	33	33%
Perempuan	67	67%
Total	100	100%

Sumber: data primer diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 diatas, maka dapat diketahui bahwa jenis kelamin nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang yang diambil sebagai responden adalah laki-laki sebanyak 33 anggota dan

perempuan sebanyak 67 anggota. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang yang diambil sebagai responden adalah perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Adapun data mengenai usia responden nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persen
20-30 Tahun	100	100%
Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 diatas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar usia nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang yang diambil sebagai responden berusia 20-30 tahun sebanyak 100 nasabah.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persen
Pegawai Swasta	6	6%
Wiraswasta/Pedagang	1	1%
Pelajar/Mahasiswa/i	86	86%
Lain-lain	7	7%
Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 diatas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar pekerjaan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang yang diambil sebagai responden dengan pekerjaan Pegawai Swasta sebanyak 6 nasabah , responden dengan pekerjaan Wiraswasta/Pedagang 1 nasabah, responden dengan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa/i sebanyak 86 nasabah dan responden dengan pekerjaan lainnya sebanyak 7 nasabah.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun data mengenai pendidikan terakhir responden nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persen
SMA/SMK/MA	75	75%
S1	25	25%
Total	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 diatas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar pendidikan terakhir nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang yang diambil sebagai responden dengan pendidikan SMA/SMK/MA sebanyak 75 nasabah dan responden dengan pendidikan S1 sebanyak 25 nasabah.

C. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Untuk menguji valid dan tidaknya pernyataan yang akan diajukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Uji validitas dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan kuesioner dinyatakan valid, akan tetapi apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pernyataan kuisisioner dinyatakan tidak valid. Berdasarkan dengan *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n merupakan jumlah sampel. Pada penelitian ini jumlah sampel (n) sejumlah 100 responden. Maka (df) = $100-2= 98$. Adapun dengan tingkat signifikan level 5% atau 0,05, sehingga r_{tabel} pada penelitian ini adalah 0,196. Berikut adalah hasil uji validitas.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

No Item	Membandingkan Nilai r			
	Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	X1.1	0,819	0,196	Valid
2	X1.2	0,847	0,196	Valid
3	X2.1	0,683	0,196	Valid
4	X2.2	0,890	0,196	Valid

5	X2.3	0,774	0,196	Valid
6	X3.1	0,854	0,196	Valid
7	X3.2	0,866	0,196	Valid
8.	X4.1	0,808	0,196	Valid
9	X4.2	0,830	0,196	Valid
10	X5.1	0,785	0,196	Valid
11	X5.2	0,749	0,196	Valid
12	X5.3	0,813	0,196	Valid
13	X6.3	0,809	0,196	Valid
14	X6.2	0,757	0,196	Valid
15	X6.3	0,465	0,196	Valid
16	Y.1	0,697	0,196	Valid
17	Y.2	0,693	0,196	Valid
18	Y.3	0,779	0,196	Valid
19	Y.4	0,805	0,196	Valid
20	Y.5	0,716	0,196	Valid
21	Y.6	0,783	0,196	Valid
22	Y.7	0,328	0,196	Valid
23	Y.8	0,337	0,196	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa setiap pernyataan mempunyai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,196). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dari masing-masing variabel dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilihat dari besarnya nilai *Cronbach Alfa* pada masing-masing variabel. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika *Cronbach Alfa* $> 0,60$. Hasil uji reliabilitas dapat diketahui dalam tabel 4.6 sebagai berikut

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
<i>Compliance</i> (X1)	2	0,855	Reliabel
<i>Assurance</i> (X2)	3	0,783	Reliabel
<i>Reliability</i> (X3)	2	0,872	Reliabel
<i>Tangibels</i> (X4)	2	0,845	Reliabel
<i>Empathy</i> (X5)	3	0,818	Reliabel
<i>Responsiveness</i> (X6)	3	0,672	Reliabel

Kepuasan Nasabah (Y)	8	0,746	Reliabel
----------------------	---	-------	----------

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dari masing-masing variabel memiliki *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka setiap pernyataan dalam variabel penelitian adalah reliabel.

D. Hasil Analisi Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

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

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.91281444
Most Extreme Differences	Absolute	.089
	Positive	.089
	Negative	-.049
Kolmogorov-Smirnov Z		.885
Asymp. Sig. (2-tailed)		.413

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: *output SPSS yang diolah*, 2020

Berdasarkan output pada tabel diatas, uji normalitas dengan metode *kolmogrov-smirnov* dapat diketahui bahwa nilai signifikan sebesar $0,413 > 0,05$ sehingga data yang diuji berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya otokorelasi dalam suatu model regresi. Metode ini dilakukan dengan membandingkan nilai DW hitung dengan nilai DW statistik, jika probabilitas signfikansi $> 0,05$ berarti tidak terdapat perbedaan kelinieran antara variabel independent dengan variabel dependent.

Tabel 4.8
Hasil Uji Linieritas pada Variabel X1

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Compliance	Between Groups	(Combined)	142.153	3	47.384	8.922	.000
		Linearity	140.165	1	140.165	26.392	.000
		Deviation from Linearity	1.988	2	.994	.187	.830
	Within Groups		509.847	96	5.311		
Total			652.000	99			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.8 nilai *Sig* Pada *Deviation from Linearity* sebesar $0,830 > 0,05$, artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel *Compliance* (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 4.9
Hasil Uji Linieritas pada Varlabel X2

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Assurance	Between Groups	(Combined)	176.156	3	58.719	11.846	.000
		Linearity	146.946	1	146.946	29.646	.000
		Deviation from Linearity	29.210	2	14.605	2.947	.057
	Within Groups		475.844	96	4.957		
Total			652.000	99			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.9 nilai *Sig* Pada *Deviation from Linearity* sebesar $0,057 > 0.05$ artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel *Assurance* (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 4.10

Hasil Uji Linieritas pada Varlabel X3

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Reliability	Between Groups	(Combined)	193.053	2	96.527	20.401	.000
		Linearity	190.286	1	190.286	40.218	.000
		Deviation from Linearity	2.767	1	2.767	.585	.446
		Within Groups	458.947	97	4.731		
		Total	652.000	99			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.10 nilai *Sig* Pada *Deviation from Linearity* sebesar $0,446 > 0.05$ artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel *Reliability* (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 4.11
Hasil Uji Linieritas pada Varlabel X4
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Tangibles	Between Groups	(Combined)	123.389	4	30.847	5.544	.000
		Linearity	105.433	1	105.433	18.948	.000
		Deviation from Linearity	17.956	3	5.985	1.076	.363
	Within Groups		528.611	95	5.564		
Total			652.000	99			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.11 nilai *Sig* Pada *Deviation from Linearity* sebesar $0,363 > 0,05$ artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel *Tangibles* (X4) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 4.12
Hasil Uji Linieritas pada Varlabel X5
ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Empathy	Between Groups	(Combined)	157.121	5	31.424	5.969	.000
		Linearity	146.191	1	146.191	27.768	.000
		Deviation from Linearity	10.930	4	2.732	.519	.722
	Within Groups		494.879	94	5.265		
Total			652.000	99			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.12 nilai *Sig* Pada *Deviation from Linearity* sebesar $0,722 > 0.05$ artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel *Empathy* (X5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 4.13
Hasil Uji Linieritas pada Varlabel X6

ANOVA Table

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Between (Combined)	184.379	5	36.876	7.413	.000
Responsiveness Groups	149.262	1	149.262	30.004	.000
Linearity	35.117	4	8.779	1.765	.142
Deviation from Linearity					
Within Groups	467.621	94	4.975		
Total	652.000	99			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.13 nilai *Sig* Pada *Deviation from Linearity* sebesar $0,142 > 0.05$ artinya regresi linier dapat dipergunakan untuk menjelaskan pengaruh antara variabel *Responsiveness* (X6) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

c. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan antar variabel independen.

Pada model regresi yang baik seharusnya bebas dari multikolonieritas. Dikatakan bebas atau tidak terjadi multikolinearitas jika nilai tolerance lebih besar dari 0,1 serta nilai VIF(*Variance inflation factor*) lebih kecil dari 10. Adapun tabel hasil pengujian uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.821	3.126		2.821	.006		
Compliance	.652	.288	.203	2.268	.026	.747	1.338
Assurance	.452	.235	.184	1.926	.057	.654	1.530
Reliability	.728	.317	.230	2.299	.024	.599	1.669
Tangibles	.010	.295	.003	.034	.973	.622	1.607
Empathy	.312	.201	.154	1.557	.123	.612	1.633
Responsiveness	.318	.231	.136	1.374	.173	.613	1.630

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.14 diketahui bahwa nilai *tolerance* seluruh variabel independen > 0,10. Sedangkan nilai *Variabel*

Inflation Factor (VIF) seluruh variabel independen < 10, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

d. Uji Heterokedastisitas

Heterokedastisitas diuji dengan melibatkan hasil diagnosa adanya ketidaksamaan heterokedastisitas yang dilakukan dengan metode *Glejser*. Jika nilai *Sig* > 0,05 dapat dipastikan data tidak mengandung gejala heterokedastisitas.

Tabel 4.15
Hasil Uji Heterokedastisitas (Metode *Glejser*)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,563	1,762		-,320	,750
Compliance	,040	,162	,029	,246	,806
Assurance	,089	,132	,085	,676	,501
Reliability	-,077	,179	-,057	-,434	,665
Tangibles	-,178	,166	-,138	-1,072	,286
Empathy	,137	,113	,157	1,208	,230
Responsiveness	,078	,130	,078	,601	,550

a. Dependent Variable: ABS_X1
Sumber: Data primer diolah,2020

Berdasarkan output di atas diketahui bahwa pada model regresi tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Hal ini karena *Sig.* Variabel *compliance* (X1) terhadap absolut residual sebesar

0,806 > 0,05, variabel *assurance* (X2) terhadap absolut residual sebesar 0,501 > 0,05, variabel *reliability* (X3) terhadap absolut residual sebesar 0,665 > 0,05, variabel *tangibles* (X4) terhadap absolut residual sebesar 0,286 > 0,05, variabel *empty* (X5) terhadap absolut residual sebesar 0,230 > 0,05, variabel *responsiveness* (X5) terhadap absolut residual sebesar 0,550 > 0,05.

2. Analisis Regresi Linier berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel independen (Promosi, Gaya hidup, dan Kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (keputusan menjadi nasabah). Hasil analisis regresi linier berganda pada tabel berikut.

Tabel 4.16
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,821	3,126		2,821	,006
	Compliance	,652	,288	,203	2,268	,026
	Assurance	,452	,235	,184	1,926	,057
	Reliability	,728	,317	,230	2,299	,024

Tangibles	,010	,295	,003	,034	,973
Empathy	,312	,201	,154	1,557	,123
Responsiveness	,318	,231	,136	1,374	,173
ess					

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
 Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.16 diperoleh koefisien regresi masing-masing variabel dengan bantuan SPSS versi 21 memperoleh persamaan regresi linier berganda dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

$$Y = 8,821 + 0,652X_1 + 0,452X_2 + 0,728X_3 + 0,010X_4 + 0,312X_5 + 0,318X_6$$

Analisis regresi linier berganda diatas dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (α) adalah 8,821. Artinya jika *Compliance* (X_1), *Assurance* (X_2), *Reliability* (X_3), *Tangibels* (X_4), *Empathy* (X_5) dan *Responsiveness* (X_6) nilainya adalah 0 maka tingkat kepuasan nasabah (Y) nilainya sebesar 8,821.
- b. Nilai koefisien variabel *Compliance* (b_1) bernilai sebesar 0,652. Artinya bahwa setiap peningkatan *Compliance* sebesar satu satuan maka tingkat keputusan menjadi

nasabah juga akan meningkat sebesar 0,652 dengan asumsi variabel independen lain nilainya nol.

- c. Nilai koefisien variabel *Assurance* (b_2) bernilai sebesar 0,452. Artinya bahwa setiap peningkatan *Assurance* sebesar satu satuan maka tingkat keputusan menjadi nasabah akan meningkat sebesar 0,452 dengan asumsi variabel independen lain nilainya nol.
- d. Nilai koefisien variabel *Reliability* (b_3) sebesar yaitu 0,728. Artinya bahwa setiap peningkatan *Reliability* sebesar satu satuan maka tingkat keputusan menjadi nasabah akan meningkat sebesar 0,728 dengan asumsi variabel independen lain nilainya nol.
- e. Nilai koefisien variabel *Tangibels* (b_4) bernilai sebesar 0,010. Artinya bahwa setiap peningkatan *Tangibels* sebesar satu satuan maka tingkat kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,010 dengan asumsi variabel independen lain nilainya nol.
- f. Nilai koefisien variabel *Empathy* (b_5) bernilai sebesar 0,312. Artinya bahwa setiap peningkatan *Empathy* sebesar satu satuan maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat

sebesar 0,312 dengan asumsi variabel independen lain nilainya nol.

- g. Nilai koefisien variabel *Responsiveness* (b_6) sebesar yaitu 0,318. Artinya bahwa setiap peningkatan *Responsiveness* sebesar satu satuan maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,318 dengan asumsi variabel independen lain nilainya nol.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat dalam regresi linier berganda.

H_0 : tidak ada pengaruh antara variabel *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibels*, *Empathy* dan *Responsiveness* secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

H_a : ada pengaruh antara *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibels*, *Empathy* dan *Responsiveness* secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima

Nilai t_{tabel} dalam penelitian ini dilihat dari $df = n - k$ dengan n berjumlah 100 dan $k = 7$ sehingga $100 - 7 = 93$ dengan t_{tabel} 1,661

Tabel 4.17
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	8.821	3.126		2.821	.006
Compliance	.652	.288	.203	2.268	.026
Assurance	.452	.235	.184	1.926	.057
Reliability	.728	.317	.230	2.299	.024
Tangibles	.010	.295	.003	.034	.973
Empathy	.312	.201	.154	1.557	.123
Responsiveness	.318	.231	.136	1.374	.173

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.17 hasil uji t adalah sebagai berikut:

1. Pada variabel *Compliance* t_{hitung} memiliki nilai positif yaitu 2,268 $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ 1,661 dengan signifikan $0,02 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, dapat disimpulkan variabel *Compliance* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

2. Pada variabel *Assurance* t_{hitung} memiliki nilai positif yaitu 1,926 $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,661 dengan signifiksn 0,05 = 0,05. Artinya H_a ditolak dan H_2 diterima, dapat disimpulkan variabel *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.
3. Pada variabel *Reliability* t_{hitung} memiliki nilai positif yaitu 2,299 $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,661 dengan 0,02 < 0,05. Artinya H_0 ditolak dan H_3 diterima, dapat disimpulkan variabel *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.
4. Pada variabel *Tangibels* t_{hitung} memiliki nilai positif yaitu 0,034 $t_{hitung} < t_{tabel}$ 1,661 dengan signifikan 0,97 > 0,05. Artinya H_4 ditolak dan H_0 diterima, dapat disimpulkan variabel *Tangibels* tidak berpengaruh dan tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.
5. Pada variabel *Empathy* t_{hitung} memiliki nilai positif yaitu 1,557 $t_{hitung} < t_{tabel}$ 1,661 dengan signifikan 0,12 > 0,05. Artinya H_0 diterima dan H_5 ditolak, dapat disimpulkan

variabel *Empathy* tidak berpengaruh dan tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

6. Pada variabel *Responsiveness* t_{hitung} memiliki nilai positif yaitu 1,378 $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,661 dengan signifikan 0,17 > 0,05. Artinya H_0 diterima dan H_6 ditolak, dapat disimpulkan variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh dan tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah

b. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji statistik F (Uji F) digunakan untuk menunjukkan apakah variabel independen (X) secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y).

H_0 : tidak ada pengaruh antara variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *empathy* dan *responsiveness* secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

H_a : ada pengaruh antara variabel *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangibles*, *empathy* dan *responsiveness* secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima

F_{tabel} dapat dilihat dengan menggunakan rumus $df = n - k$.

Dari rumus tersebut diketahui F_{tabel} dengan nilai sebesar 2,20.

Tabel 4.18
Hasil Signifikan Simultan (Uji F)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	289.773	6	48.295	12.400	.000 ^a
	Residual	362.227	93	3.895		
	Total	652.000	99			

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Compliance, Tangibles, Assurance, Empathy, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.18 Hasil uji statistik F (uji F) tersebut, maka dapat diketahui bahwa pengaruh antara variabel independen (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibles, Empathy* dan *Responsiveness*) terhadap variabel dependen (Kepuasan nasabah) menunjukkan hasil berpengaruh secara simultan. Hal tersebut dilihat dari uji F yang menunjukkan bahwa $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ($12,400 > 2,20$). Artinya H_a diterima dan H_0 ditolak.

Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy* dan *Responsiveness* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Hasil perhitungan *Adjusted R Square* dapat dilihat di *model summary*. Pada kolom *Adjusted R Square* dapat diketahui persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Adapun tabel yang disajikan dibawah ini.

Tabel 4.19
Hasil uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.667 ^a	.444	.409	1.974

a. Predictors: (Constant), Responsiveness, Compliance, Tangibles, Assurance, Empathy, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.19 dapat dilihat pada kolom *Adjusted R Square* diketahui jumlah persentase total variasi dalam variabel dependen yang diterangkan oleh variabel independen adalah sebesar 0,444 atau 44,4%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel independen (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibels, Empathy* dan *Responsiveness*) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) adalah sebesar 44,4%, sedangkan sisanya ($100 - 44,4\% = 55,6\%$) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibels, Empathy* dan *Responsiveness*) dan variabel dependen (kepuasan nasabah) dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengaruh *Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil dari pengujian hipotesis variabel *Compliance* (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh t_{hitung} yang memiliki nilai sebesar 2,268 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,268 > 1,661$) dengan signifikan $0,02 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima, *Compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Hal ini sesuai dengan teori model CARTER yang dikemukakan oleh Othman dan Owen mengenai kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu salah satunya adalah *Compliance* (kepatuhan). *Compliance* (kepatuhan) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam melakukan operasional berdasarkan prinsip-prinsip syariah, seperti prinsip tauhid, prinsip keseimbangan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip pertanggung jawaban. *Compliance* (kepatuhan) pada dasarnya bertujuan untuk menunjukkan bahwa suatu perusahaan dapat menyampaikan jasanya yang terbebas dari berbagai macam hal yang dilarang hukum islam,

seperti bebas dari unsur yang haram, riba, bathil, dan bebas dari unsur dilarang lainnya.

Variabel *Compliance* dalam penelitian ini mencakup kepatuhan bank syariah terhadap prinsip-prinsip dan konsep-konsep syariah yang dijalankan. Semakin baik penerapan kualitas layanan *Compliance* (kepatuhan) yang diterapkan bank maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah. Secara parsial *Compliance* (kepatuhan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang memberikan kualitas layanan yang maksimal dalam hal kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dan menjalankan prinsip-prinsip syariah yang diterapkan dengan baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Kiki Nurul Fitriani (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Model CARTER di Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Tabungan Faedah BRI Syariah KCP

Majapahit Semarang)” menyatakan bahwa variabel *Compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil dari pengujian hipotesis variabel *Assurance* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh t_{hitung} yang memiliki nilai sebesar 1,926 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1,926 > 1,661$) dengan signifikan $0,05 = 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_2 diterima, *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Paelmbang.

Hal ini sesuai dengan teori model CARTER yang dikemukakan oleh Othman dan Owen mengenai kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu salah satunya adalah *Assurance* (jaminan). Kemampuan yang dimiliki oleh karyawan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan dengan penuh pengetahuan dan kesopansantunan dengan tujuan agar bisa menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap lembaga tersebut.

Assurance (jaminan) sangat penting karena terkait dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan. Dengan adanya

Assurance (jaminan) nasabah akan dilayani dengan baik oleh bank, sehingga nasabah akan merasa puas dan dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap bank serta menilai positif kualitas pelayanan yang diberikan bank. Secara parsial *Assurance* (jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan memberikan kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Agam Suherman (2018) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Model CARTER dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah KC Banda Aceh)” menyatakan bahwa variabel *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil dari pengujian hipotesis variabel *Reliability* (X3) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh t_{hitung} yang memiliki

nilai sebesar 2,299 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($2,299 > 1,661$) dengan signifikan $0,02 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_3 diterima, *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Paelmbang.

Hal ini sesuai dengan teori model CARTER yang dikemukakan oleh Othman dan Owen mengenai kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu salah satunya adalah *Reliability* (keandalan). *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Nasabah berharap mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua nasabah tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Perusahaan yang dapat diandalkan memiliki pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan. Perusahaan yang dapat diandalkan pada dasarnya akan memengaruhi minat bagi pelanggan untuk terus menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut, sehingga tidak tertutup kemungkinan bagi

para pelanggan akan merasa puas jika perusahaan tersebut sangat dapat diandalkan.

Secara parsial *Reliability* (keandalan) berpengaruh positif dan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan bank dalam melayani secara akurat dan terpercaya memberikan kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Siska Febriani Ali Lamien (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Batam” menyatakan bahwa variabel *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh *Tangibles* Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil dari pengujian hipotesis variabel *Tangibles* (X4) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh t_{hitung} yang memiliki nilai sebesar 0,034 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0,034 < 1,661$) dengan signifikan $0,97 > 0,05$. Artinya H_4 ditolak dan H_0 diterima, *Tangibles* tidak berpengaruh dan

tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Paelmbang.

Hal ini tidak sesuai dengan teori model CARTER yang dikemukakan oleh Othman dan Owen mengenai kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu salah satunya *Tangibles* (bukti fisik). *Tangibles* (bukti fisik) merupakan prasarana perusahaan yang dapat dilihat dan dirasakan oleh para pelanggan, misalnya fasilitas fisik berupa gedung, interior, perlengkapan dan peralatan yang digunakan untuk melayani pelanggan, sarana komunikasi dan prasarana pendukung lainnya. Fasilitas fisik merupakan sarana yang dapat menunjang operasional suatu perusahaan dalam mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan. Pada era modern saat ini yang ditunjukkan dengan semakin berkembangnya teknologi-teknologi yang canggih, mengharuskan bagi setiap perusahaan untuk terus meningkatkan penggunaan teknologi dan fasilitas fisik yang lainnya dalam menunjang operasionalnya serta untuk terus bertahandengan persaingan yang semakin berat.

Variabel *Tangibles* (bukti fisik) dalam penelitian ini akan mempengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam

memberikan pelayanan kepada setiap nasabah bank. Seseorang nasabah akan memandang suatu potensi bank tersebut awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi dan teratur orang akan menduga bahwa bank tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Sehingga akan menimbulkan kepuasan pada nasabah. Semakin baik *tangibles* (bukti fisik) dari bank, maka akan semakin meningkat kepuasan dari nasabah.

Secara parsial *Tangibles* (bukti fisik) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Tangibles* (bukti fisik) yaitu fasilitas, peralatan dan perlengkapan tidak memberikan kenyamanan kepada nasabah dan membuat nasabah merasa tidak puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Hendrio Rahmat (2014) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi CARTER (Studi Pada Nasabah yang Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang

Yogyakarta)” menyatakan bahwa variabel *Tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

5. Pengaruh *Empathy* terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil empiris uji t variabel *Empathy* (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh t_{hitung} yang memiliki nilai sebesar 1,557 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,557 < 1,661$) dengan signifikan $0,12 > 0,05$. Artinya H_0 diterima dan H_5 ditolak. *Empathy* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Hal ini tidak sesuai dengan teori model CARTER yang dikemukakan oleh Othman dan Owen mengenai kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu salah satunya *Empathy* (kepedulian). *Empathy* (kepedulian) merupakan kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan karyawan kepada nasabah, sehingga *empathy* memiliki peranan yang sangat penting dalam bank. Dengan karyawan memberikan perhatian yang ramah dan tulus kepada nasabah maka nasabah akan menilai positif kualitas pelayanan. Artinya, semakin baik

penerapan *Empathy* maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Secara parsial *Empathy* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan *Empathy* yaitu kepedulian dan perhatian yang diterapkan karyawan, belum sepenuhnya maksimal karena tidak memahami kebutuhan nasabah dengan baik sehingga membuat nasabah merasa tidak puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Hendrio Rahmat (2014) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Dimensi CARTER (Studi Pada Nasabah yang Menabung di Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)” menyatakan bahwa variabel *Empathy* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

6. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil empiris uji t variabel *Responsiveness* (X6) terhadap kepuasan nasabah (Y) diperoleh t_{hitung} yang memiliki

nilai sebesar 1,374 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,661 sehingga $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ ($1,374 < 1,661$) dengan signifikan $0,17 > 0,05$. Artinya H_0 diterima dan H_6 ditolak. *Responsiveness* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Hal ini tidak sesuai dengan teori model CARTER yang dikemukakan oleh Othman dan Owen mengenai kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu salah satunya *Responsiveness* (daya tanggap). *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan kemampuan yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap. *Responsiveness* (daya tanggap) sangat penting, karena karyawan akan memiliki ketanggapan untuk membantu nasabah dan semua keluhan nasabah. Hal ini tentu menjadi salah satu yang sangat diperlukan oleh nasabah dalam menerima pelayanan suatu perusahaan, sehingga tidak tertutup kemungkinan bagi nasabah akan merasa puas ketika perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diharapkan nasabah. Artinya, semakin baik penerapan *Responsiveness* (daya

tanggap) maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah, begitu juga sebaliknya.

Secara parsial *Responsiveness* (daya tanggap) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu respon yang cepat dan keinginan yang dilakukan karyawan untuk membantu nasabah belum maksimal dalam menanggapi permintaan nasabah. Sehingga membuat nasabah merasa tidak puas atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Siti Mukholifah (2015) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BPRS Dana Hidayatullah Yogyakarta” menyatakan bahwa variabel *Responsiveness* tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

7. Pengaruh secara simultan variabel *Compliance* (X1), *Assurance* (X2), *Reliability* (X3), *Tangibles* (X4), *Empathy* (X5) dan *Responsiveness* (X6) Terhadap Kepuasan Nasabah

pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan antara variabel *Compliance* (X1), *Assurance* (X2), *Reliability* (X3), *Tangibles* (X4), *Empathy* (X5) dan *Responsiveness* (X6) terhadap kepuasan nasabah (Y), menunjukkan hasil penelitian bahwa variabel independen (*Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy* dan *Responsiveness*) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Hal tersebut dilihat dari hasil uji F yang menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($12,400 > 2,20$) yang artinya *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy* dan *Responsiveness* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.

Dari hasil uji determinasi pada tabel 4.19 menunjukkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,444 atau 44,4%. Hal ini berarti besarnya pengaruh variabel independen (*Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy* dan *Responsiveness*) terhadap variabel dependen (kepuasan

nasabah) adalah sebesar 44,4%, sedangkan sisanya ($100 - 44,4\% = 55,6\%$) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini misalnya variabel kualitas produk.