

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambar Umum

216B Jln. Ir. H. Juanda, Kecamatan Air Hitam adalah kantor bagi Bank Syariah Indonesia. Ulu Samarinda, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, 75124, Indonesia. Penggabungan Bank Mandiri Syariah, Bank BRI Syariah, dan Bank BNI Syariah melahirkan Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut sah secara hukum pada 27 Januari 2021 berdasarkan keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No.04/KDK.03/2021.

3.2 Analisis Responden

Kami memberikan analisis mengenai karakteristik umum responden pada bagian ini. Kuesioner dikirimkan secara offline di kantor Bank Syariah Indonesia dan secara online menggunakan Google Form pada tanggal 2 Mei 2024 untuk mengumpulkan data penelitian. Seratus orang mengisi survei untuk penelitian ini. Orang atau organisasi yang pernah berinteraksi dengan Bank Syariah Indonesia dalam beberapa hal dianggap sebagai responden.

1) Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	42 Orang	42%
Perempuan	58 Orang	58%
Jumlah	100 Orang	100%

Sumber Data: Peneliti 2024

Dari 100 responden, 42 orang adalah laki-laki, mewakili 42% dari total responden (lihat tabel 3 untuk rinciannya), sedangkan diisi dengan jumlah terbesar dengan 52 orang perempuan nilainya sebesar 58% pada Bank Syariah Indonesia.

2) Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4. Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
17-25 Tahun	58 Orang	58%
26-32 Tahun	26 Orang	26%
33-40 Tahun	3 Orang	3%
41-64 Tahun	13 Orang	13%
Jumlah	100 Orang	100%

Sumber Data: Peneliti 2024

Pada tabel 4, bahwasanya umur 17-25 tahun paling besar dengan nilai 58%, diikuti umur 26-32 tahun 26%, umur 41-64 tahun umur yang paling sedikit adalah umur 33-40 tahun 3%.

3) Analisis Deskriptif Data

Data nasabah Bank Syariah Indonesia dianalisis menggunakan statistik deskriptif dalam penelitian ini. Menganalisa data menggunakan statistic deskriptif bertujuan mengevaluasi data yang dikumpulkan tanpa membuat kesimpulan umum data untuk memahami kecenderungan jawaban responden terhadap variabel-variabel pada penelitian ini. Total responden yang telah melakukan penilaian dengan jumlah sampel 100 nasabah Bank Syariah Indonesia.

Oleh karena itu, untuk memastikan validitas penelitian, dilakukan uji reliabilitas dan validitas. Total skor variabel dapat dipahami dengan menghitung rata-rata total skor respon yang diperoleh dengan membagi total skor dengan jumlah indikator. Rumus yang digunakan untuk ini adalah:

$$Interval = \frac{Nilai\ tertinggi - Nilai\ terendah}{jumlah\ kriteria\ pertanyaan}$$

Nilai bobot dikelompokkan menjadi 4 kategori dengan interval di setiap kategorinya diperolehnya.

$$Interval = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Maka dengan nilai interval di atas, variabel- variabel penelitian dapat dinyatakan seperti berikut.

Tabel 5. Pengelompok Kategori Pernyataan Positif Dan Negatif

Interval Nilai Bobot	Interpretasi Positif	Interpretasi Negatif
1,00 - 1,49	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
1,75 - 2,49	Tidak Setuju	Setuju
2,50 - 3,24	Setuju	Tidak Setuju
3,25 - 4,00	Sangat Setuju	Sangat Tidak Setuju

Sumber Data: Peneliti 2024

a) Bukti Fisik (X1)

Pada penelitian yang dilakukan pada 100 responden dapat deskripsikan data beritu.

Tabel 6. Kategori Pernyataan Indikator Bukti Fisik

No.	Pernyataan	Total Skor	Rata-rata	Kategori
1.	Bank Syariah Indonesia memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih serta aman untuk digunakan.	350	3,50	Sangat Setuju
2.	Bank Syariah Indonesia menyediakan ruang tunggu, tempat parkir, musholla dan lain-lainnya	344	3,44	Setuju
3.	Bank Syariah Indonesia menggunakan peralatan yang canggih dan modern.	350	3,50	Sangat Setuju

Sumber Data: Peneliti 2024

Dari tabel 6 yang dihasilkan 100 responden, terdapat 3 item pernyataan tersebut nasabah memilih sangat setuju dan setuju, Bank Syariah Indonesia memiliki fasilitas menarik, menyediakan ruang tunggu baik, perkiraan, dan peralatan yang canggih dan modern sehingga nasabah Bank Syariah Indonesia merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia.

b.) Keandalan Karyawan (X2)

Hasil penelitian pada 100 responden dapat dideskripsikan sebagai berikut

Tabel 7. Kategori Pernyataan Indikator Keandalan Karyawan

No.	Pernyataan	Total Skor	Rata-rata	Kategori
1.	Bank Syariah Indonesia melayani semua nasabah	344	3,44	Setuju

	sesuai dengan janjinya.			
2.	Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan yang baik.	343	3,43	Setuju
3.	Bank Syariah Indonesia menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya.	349	3,49	Sangat Setuju

Sumber Data: Peneliti 2024

Hasil dari table 7 yang didapatkan dari 100 responden Bank Syariah Indonesia adanya 3 item pernyataan tersebut responden memilih setuju dan sangat setuju dalam tindakan yang dilakukan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia terhadap responden.

c.) Kepuasan Nasabah (Y)

Dari penelitian pada 100 responden dapat dideskripsikan sebagai berikut.

Tabel 8. Kategori Pernyataan Indikator Kepuasan Nasabah

No.	Pernyataan	Total Skor	Rata-rata	Kategori
1.	Bank Syariah Indonesia mempunyai tempat dan lingkungan yang bersih, rapi serta memadai untuk melakukan aktivitas bertransaksi.	348	3,48	Sangat Setuju
2.	Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang bersih diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia.	348	3,48	Sangat Setuju
3.	Saya merasa bahwa Bank Syariah Indonesia telah sesuai dengan pelayanan sesuai prosedur.	348	3,48	Sangat Setuju
4.	Saya merasa bahwa spesifikasi yang disampaikan oleh Bank Syariah Indonesia telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan dalam penggunaan produk layanan Bank Syariah Indonesia.	377	3,77	Setuju
5.	Bank Syariah Indonesia mampu memberikan kelengkapan sesuai dengan kewajiban berupa pelayanan yang cepat kompetensi, kenyamanan dan kebersihan dalam melakukan transaksi.	352	3,52	Sangat Setuju

Sumber Data: Peneliti 2024

3.3 Analisis Data

3.3.1 Hasil Uji Instrumen

Untuk menilai tujuan penelitian dengan cepat dan tepat, uji instrumen—khususnya uji reliabilitas dan validitas—dilakukan sebelum melakukan penelitian lebih lanjut.

A. Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas pada variabel bukti fisik, keandalan karyawan dan kepuasan nasabah dibawah ini.

Tabel 9. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Kategori
Bukti Fisik (X1)	BF.1	0,862	0,196	Valid
	BF.2	0,879	0,196	Valid
	BF.3	0,830	0,196	Valid
Kehandalan Karyawan (X2)	KK.1	0,817	0,196	Valid
	KK.2	0,841	0,196	Valid
	KK.3	0,845	0,196	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	KN.1	0,787	0,196	Valid
	KN.2	0,797	0,196	Valid
	KN.3	0,746	0,196	Valid
	KN.4	0,700	0,196	Valid
	KN.5	0,770	0,196	Valid

Sumber Data: Peneliti 2024

Tabel 9 menunjukkan bahwa seluruh pernyataan dengan Rhitung > Rtabel dinyatakan benar ketika menguji validitas indikator variabel yang meliputi bukti fisik (X1), ketergantungan staf (X2), dan kebahagiaan pelanggan (Y).

B. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas variabel bukti fisik (X1), kehandalan karyawan (X2), dan kepuasan nasabah dibahas sebagai berikut.

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria	Kategori
Bukti Fisik (X1)	0,818	0,06	Reliabel
Kehandalan Karyawan (X2)	0,782	0,06	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,827	0,06	Reliabel

Sumber Data: Peneliti 2024

Berdasarkan temuan uji reliabilitas, Tabel 10 menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (X1) bernilai 0,818, keandalan staf (X2) bernilai 0,782, dan kepuasan pelanggan (0,827).

3.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

A. Hasil Uji Normalitas

Tabel 11 di bawah ini menampilkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 11. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^b	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.74455183
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.077
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.123 ^c

a. Test Distribution Is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber Data: Peneliti 2024

Tabel 11 menunjukkan bahwa uji normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov menghasilkan temuan yang signifikan (Asymp.Sig (2-tailed) = 0,123C > 0,05), sehingga dapat dikatakan bahwa metode regresi yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti normal- hipotesis asumsi.

B. Hasil Uji Linearitas

Hasil uji linearitas berasumsi adanya hubungan linier antara variabel yang dianalisis. Tabel *Anova* dapat digunakan untuk memverifikasi hubungan linier. Berikut untuk menunjukkan hasil uji linearitas.

Tabel 12. Hasil Uji Linearitas Bukti Fisik (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

			ANOVA				
			Sum of Squares	df	Maen Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah Bukti Fisik	Between Groups	(Combine d)	36.574	4	9.144	2.444	.052
		Linearity	32.824	1	32.824	8.773	.004
		Deviation from Linearity	3.751	3	1.250	.334	.801
	Within Groups		355.426	95	3.741		
	Total		392.00	99			

Sumber Data: Peneliti 2024

Variabel bukti fisik (X1) mempunyai hubungan linier antara variabel kepuasan pelanggan (CS) seperti terlihat pada tabel diatas dengan nilai signifikan sebesar 0,801 > 0,05.

Tabel 13. Hasil Uji Linearitas Kehandalan Karyawan (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

			ANOVA				
			Sum of Squares	df	Maen Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah Kehandalan Karyawan	Between Groups	(Combined) Linearity	82.147	3	27.382	8.484	.000
		Deviation from Linearity	66.189	1	66.189	20.507	.000
			15.957	2	7.979	2.472	.090
	Within Groups		309.853	96	3.228		
	Total		392.000	99			

Sumber Data: Peneliti 2024

Tabel diatas Menunjukkan bahwasanya nilai signifikan kehandalan karyawan (X2) sebesar 0,90 > 0,05, untuk variabel kehandalan dan variabel kepuasan nasabah adanya hubungan linier.

C. Hasil Uji Outlier

Hasil Uji adalah keadaan dimana titik data yang tidak setipe dengan titik data yang lain, dimana keadaan ini terjadi karena titik data jauh dari data pusat. Namun dari semua uji dilakukan terjadi gejala outlier.

D. Hasil Multikolinearitas

Mengetahui apakah variabel-variabel independen mempunyai hubungan merupakan tujuan dari uji multikolinearitas. Berikut temuan uji multikolinearitas.

Tabel 14. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Kategori
	Tolerance	VIF	
Bukti Fisik	0,990	1.010	Tidak Terjadi Multikolinearitas
Kehandalan Karyawan	0,990	1.010	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber Data: Peneliti 2024

Tabel 14 menunjukkan bahwa seluruh variabel independen mempunyai nilai (VIF) lebih besar dari 10 menurut temuan uji multikolinearitas. Hal ini membuktikan bahwa model regresi tidak menunjukkan tanda-tanda multikolinearitas terhadap variabel penelitian.

E. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan apakah variasi adanya perubahan pada suatu variabel residual table dibawa ingin menunjukkan output tersebut.

Tabel 15. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Kategori
Bukti Fisik	0,763	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kehandalan Karyawan	0,948	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber Data: Peneliti 2024

Sambungan tabel 15, memperlihatkan bahwa nilai bukti fisik $0,763 >$ dari $0,05$ dari itu tidak terjadinya heteroskedastisitas, dengan nilai sebesar $0,948$ kehandalan Karyawan $> 0,05$ artinya tidak terjadinya heteroskedastisitas pada model regresi variabel.

3.3.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Diuji untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Tabel 16 menampilkan hasil regresi linier berganda.

Tabel 16. Hasil Uji Linier Berganda

Model	β
Constant	7.120
Bukti Fisik	0,383
Kehandalan Karyawan	0,606

Sumber Data: Peneliti 2024

Dari tabel 16, nilai bukti fisik $0,383$ dan sebesar $0,606$, maka persamaan regresi berganda dirumuskan:

$$Y = 7.120 + 0,383 + 0,606.$$

Y : Kepuasan Nasabah

a : Konstanta

X₁ : Bukti Fisik

X₂ : Kehandalan Karyawan

Tabel tersebut menunjukkan bahwa terdapat nilai konstanta sebesar $7,120$ untuk nilai, $0,383$ untuk bukti fisik, dan $0,606$ untuk ketergantungan karyawan. Hal ini tersebut dapat diartikan bahwa jika bukti fisik dan kehandalan karyawan terpenuhi dengan sangat baik ataupun meningkat maka kepuasan terhadap nasabah juga meningkat.

3.4.4 Hasil Uji Hipotesis

Hasil uji hipotesis yaitu suatu metode yang digunakan untuk menentukan jawaban pada kesimpulan suatu penelitian ini. Uji yang dilakukan diantara sebagai berikut.

a. Hasil Uji Parsial (t)

Bagian dari temuan uji-t, yang mengungkapkannya sejauh mana keandalan dan bukti fisik

berdampak pada kepuasan pelanggan, adalah sebagai berikut.

Tabel 17. Hasil Uji Parsial (t)

Variabel	t	Sig.
Bukti Fisik	5.618	.000
Kehandalan Karyawan	8.633	.000

Sumber Data: Peneliti 2024

Dari tabel 17 diatas. Pengaruh bukti fisik pada kepuasan nasabah dengan nilai Thitung $5.618 > 1.661$ sehingga H_1 diterima, dengan kesimpulan bukti fisik pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pengaruh kehandalan karyawan pada kepuasan nasabah dengan nilai Thitung $8.633 > 1.661$ sehingga H_2 diterima. Dengan kesimpulan kehandalan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

b. Hasil Uji Simultan (F)

Cari tahu apakah bukti fisik dan ketergantungan staf berdampak pada kepuasan pelanggan dalam pengujian (F) pada saat yang bersamaan.

Tabel 18. Hasil Uji Simultan (F)

Model	F	Sig.
Regression	58.397	.000

Sumber Data: Peneliti 2024

Hasil uji simultan pada tabel 18 menunjukkan nilai Thitung $58,397 > Ftabel 3,94$ untuk pengaruh bukti fisik dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

c. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Jumlah persentase yang dijelaskan diukur dengan melakukan uji koefisien determinasi.

Tabel 19. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R Square
0,546

Sumber Data: Peneliti 2024

Pada tabel 19 terlihat bahwa bukti fisik dan ketergantungan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar 54,6% berdasarkan uji koefisien determinasi. Faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini menyumbang 46,4% sisanya.

3.4 Pembahasan Hasil Penelitian

1.) Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah

Temuan penelitian menunjukkan bahwa bukti nyata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan penelitian, Bank Syariah Indonesia telah menciptakan lingkungan yang membuat nasabah senang karena fasilitasnya yang indah, kekinian, menyenangkan, dan bersih. Nasabah akan semakin puas terhadap Bank Syariah Indonesia jika terdapat bukti yang lebih nyata. Tabel 17 menunjukkan terdapat hubungan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia dengan hasil parsial (t) sebesar $5,618 > 1,661$. Tabel 16 menunjukkan bahwa terdapat nilai bukti fisik sebesar $0,383 > 0,05$ untuk uji regresi berganda. Nasabah semakin puas dengan Bank Syariah Indonesia ketika mereka dapat melihat bukti nyata transaksinya. Oleh karena itu, bukti nyata berkontribusi terhadap kebahagiaan nasabah di Bank Syariah Indonesia. Selain itu, tingkat layanan yang nyata adalah yang dapat dilihat sendiri oleh klien.

Nasabah hanya dapat memperoleh manfaat dari layanan kehati-hatian yang

diberikan Bank Syariah Indonesia. Kebahagiaan nasabah pada Bank Syariah Indonesia dipengaruhi oleh bukti nyata, kata Zulandrasari (2023). Nasabah akan lebih puas terhadap Bank Syariah Indonesia jika bukti fisik baik di dalam maupun di luar bank bagus. *Tangible* (bukti fisik) sangat penting serta harus selalu diperbaiki dan dikembangankan guna memikat calon nasabah baru sehingga memutuskan untuk memilih menggunakan layanan serta produk-produk dari Bank Syariah Indonesia (Rio, 2021). Demikianlah dalam tentang kepuasan konsumen maupun nasabah dalam penelitian (Hari Adi & Wicaksono, 2019), (Hafidz & Muslimah, 2023), dan (Lisu, 2022) bahwasannya bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sebab dimensi bukti fisik memberikan nasabah merasakan puas dan senang jika Bank Syariah Indonesia memiliki alat operasional serta fasilitas memadai.

2.) Pengaruh Keandalan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia sangat dipengaruhi oleh ketergantungan karyawannya, menurut penelitian. Berdasarkan temuan mereka, staf dapat diandalkan untuk memberikan informasi produk yang akurat, memenuhi komitmen mereka, dan memberikan layanan terbaik. Akibatnya, ketika upaya karyawan menghasilkan pelanggan yang puas, mereka merasakan kepuasan. Pada tabel 16 pada regresi linier berganda diperoleh nilai keandalan karyawan sebesar $0,606 > 0,05$ yang berarti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Hal ini sejalan dengan temuan analisis uji parsial (t) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pelanggan dengan keandalan karyawan ($T_{hitung} 8,633 > 1,661$). Nasabah Bank Syariah Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketergantungan mempunyai pengaruh yang menguntungkan terhadap kepuasan pelanggan. *Reliability* (keandalan) sesuatu yang sangat penting dalam dinamika pekerjaan suatu Bank maupun Perusahaan, dalam kemampuan memberikan jasanya telah dijanjikan dengan baik, cepat dan akurat (Faradiba, 2021). Diharapkan dengan keandalan karyawan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah Bank Syariah Indonesia. Menurut (Hafid *et al.*, 2022), keandalan karyawan harus mempunyai ciri khas atau karakteristik tersendiri agar dapat nilai tertentu pada nasabah, sesuatu yang dijanjikan maka harus dilakukan pada waktu yang ditetapkan hendaknya direalisasikan dengan efisiensi. Tentang kepuasan pelanggan atau nasabah dalam penelitian terdahulunya (Ichsan, 2021), (Rijal, 2023), dan (Hafid *et al.*, 2022) adanya hubungan keandalan terhadap kepuasan nasabah dikatakan keandalan karyawan dapat dirasakan secara langsung terhadap kepuasan nasabah dan nilai saat itu.

3.) Pengaruh Bukti Fisik Dan Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah

Bukti fisik dan ketergantungan personel memiliki pengaruh gabungan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia, hal ini menjelaskan dampak dari kesimpulan penelitian ini. Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia dipengaruhi oleh bukti fisik dan keandalan personel yang ditunjukkan dari temuan uji simultan (F) yang menghasilkan nilai R sebesar $58,397 > T$ tabel 3,94. Fasilitas, kebersihan dan kenyamanan area sekitar, serta ketepatan waktu, konsistensi efisiensi, dengan focus pada bukti fisik dan keandalan karyawan pada Bank Syariah berpengaruh secara positif pada reputasi dan keberlangsungan jangka panjang Bank Syariah Indonesia. Peningkatan mutu/kualitas

pelayanan sangatlah diperlukan untuk kemajuan Bank sebab membangun hubungan yang baik, saling percaya (Yerry, 2021) . Penelitian terdahulu tentang kepuasan nasabah berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada penelitian (Khaerunnisa, Munir, & Mustafa, 2024) dan (Al Rajab & Andilah, 2023) dengan dijelaskan dengan mempersiapkan pegawai-pegawai yang memiliki keterampilan, ramah, komunikasi dengan baik, berdedikasi tinggi terhadap pekerjaannya dan selalu memperbarui fasilitas timbullah rasa kepuasan pada nasabah pada Bank Syariah Indonesia.