

**PENGARUH *TANGIBLE* (BUKTI FISIK) DAN *RELIABILITY*
(KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

Awalluddin Ali Paraira

2011102431263



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
MARET 2024**

**PENGARUH *TANGIBLE* (BUKTI FISIK) DAN *RELIABILITY*
(KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Fakultas Ekonomi Bisnis Dan Politik
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

Diajukan Oleh:

Awalluddin Ali Paraira

2011102431263



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR
MARET 2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *TANGIBLE* (BUKTI FISIK) DAN *RELIABILITY*
(KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :
Awalluddin Ali Paraira
2011102431263

Disetujui & Diujikan
Pada Tanggal 24 Juni 2024

Pembimbing



Jubaidi S.M. M.E.
NIDN 1107087901

Mengetahui,
Ketua
Koordinator Skripsi



Muhammad Iqbal Pribadi S.M. M.B.A.
NIDN. 1115039601

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *TANGIBLE* (BUKTI FISIK) DAN *RELIABILITY*
(KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :
Awalluddin Ali Paraira
2011102431263

Diseminarkan & Diujikan
Pada Tanggal 11 Juli 2024

Penguji I



Askiah, S.E., M.Si.
NIDN. 0028037306

Penguji II



Jubaidi, S.E.M.E.
NIDN. 11107087901

Mengetahui,
Ketua

Program Studi S1 Manajemen



Prof. Ithwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D.
NIDN. 0620107201

PERYANTAAAN KEASILIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Awalluddi Ali Paraira

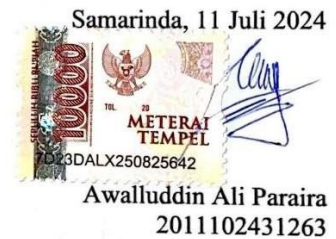
Nim : 2011102431263

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) Dan *Reliability* (Kehandalan)
Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik Sebagai atau keseluruhanya.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau saksi yang dijatuh kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keadilan karya saya ini.



Abstrak

Alur kegiatan Lembaga Keuangan seperti Perbankan yang bergerak dibidang jasa keuangan berkewajiban melakukan arus perekonomian dan monter untuk kemajuan sebuah negara. Perkemabangan Bank di Indonesia saat ini, mengalami persaingan yang ketat, tidak hanya tingkat nasional tapi juga tingkat global. Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) dan *Reliability* (Kehandalan) Karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Samarinda. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunkan metode *Nonprobability Sampling* atau acak karena besar jumlah sampel ini tidak diketahui. Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus *Corhran*. Dengan menggunakan rumus ini, peneliti berhasil menentukan jumlah sampel yang diperlukan, yaitu sebanyak 100 orang. Sumber data yang diperoleh berasal dari data primer, yaitu data yang peneliti kumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara *Offline* dan *Online*. Pengujian ini dilakukan dengan bantuan *SPSS 24*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Tangible* (Bukti Fisik) dengan nilai $T_{hitung} 5.618 > T_{tabel} 1.661$, *Reliability* (Kehandalan) Karyawan $T_{hitung} 8.633 > T_{tabel} 1.661$. Sedangkan pengaruh *Tangible* dan *Reliability* (Kehandalan) berpengaruh secara simultan dengan nilai $F_{hitung} 58,397 > F_{tabel} 3.94$ dari hasil keseluruhan variable yang mempengaruhi yaitu 54,6%.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Kehandalan Karyawan Dan Kepuasan Nasabah

Abstract

The flow of activities of financial institutions such as banks engaged in financial services is obliged to carry out economic flows and monitor for the progress of a country. The development of banks in Indonesia is currently experiencing fierce competition, not only at the national level but also at the global level. This study aims to test and analyze the influence of Tangible (Physical Evidence) and Reliability (Reliability) of Employees on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia Samarinda City. The population in this study is Bank Syariah Indonesia customers whose exact number is unknown. Sampling in this study uses a Nonprobability Sampling method or random because the number of samples is unknown. To determine the number of samples, the researcher used the Corhran formula. Using this formula, the researcher succeeded in determining the number of samples needed, which was as many as 100 people. The source of data obtained comes from primary data, namely data collected by researchers through the distribution of questionnaires offline and online. This test was carried out with the help of SPSS 24. The results of this study show that Tangible (Physical Evidence) with a value of $5,618 > 1,661$, Employee Reliability (Reliability) $8,633 > 1,661$. Meanwhile, the influence of Tangible and Reliability (Reliability) has an effect simultaneously with a value of $58.397 > 3.94$ from the results of the entire variable that influences, which is 54.6%.

Keywords : Tangible, Employee Reliability and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji Syukur kehadiran Allah SWT berkat limpahan rahmat, hidayat dan karunia-Nya. Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul penelitian “**PENGARUH TANGIBLE (BUKTI FISIK) DAN RELIABILITY (KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA.**”

Skripsi ini merupakan salah satu dari berapa persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar sarjana pada program studi S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi Bisnis Dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari berapa pihak terkait yang memberikan bimbingan, arah dan dukungan. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada.

1. Bapak Dr.Muhammad Musiyam, M. T, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Drs. M. Farid Wajdi, M., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Bapak Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Ibu Askiah. S.E, M.Si selaku penguji I yang telah membantu dalam arahan penyelesaian penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Jubaidi.S.E., M.E selaku pembimbing sekaligus penguji II telah banyak memberikan bantuan dan masukkan dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen serta staf-staf Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingannya selama penulis mengikuti perkuliahan.
7. Ucapan terima kasih secara khusus penulis sampaikan kepada Bapak, Ibu dan adikku tercinta yang telah mendukung penulisan skripsi ini.
8. Rekan-rekan saya Esa Aldiyanto, Rendi Purnomo dan Daniel Telaumbanua yang telah meluangkan waktu selama ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembang ilmu dan pengetahuan serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Billahittaufiq Wal Hidayah

Samarinda, 11 Juli 2024



Awalluddin Ali Paraira
2011102431243

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Keaslian Penelitian	v
Abstrak	vi
Abstract.....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Perumusan Hipotesis	3
1.6 Kerangka Pikir	4
BAB II METODE PENELITIAN	5
2.1 Lokasi Penelitian	5
2.2 Jenis Penelitian	5
2.3 Populasi Dan Sampel	5
2.4 Sumber Data.....	6
2.5 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	6
2.6 Teknik Pengumpulan Data	7
2.7 Teknik Analisis Data	7
<u>BAB III</u> HASIL DAN PEMBAHASAN	10
3.1 Gambar Umum.....	10
3.2 Analisis Data	12
3.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	16
<u>BAB IV</u> PENUTUP	19
4.1 Kesimpulan	19
4.2 Keterbatasan Penelitian	19
4.3 Saran	19
DAFTAR PUSTAKA	20
LAMPIRAN.....	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Definisi Operasional Dan Pengukuran	7
Tabel 2. Skala Likert.....	8
Tabel 3. Jenis Kelamin	10
Tabel 4. Umur.....	10
Tabel 5. Pengelompokan Kategori Pernyataan Positif dan Negatif.....	11
Tabel 6. Kategori Pernyataan Bukti Fisik.....	11
Tabel 7. Kategori Pernyataan Keandalan Karyawan	12
Tabel 8. Kategori Pernyataan Kepuasan Nasabah.....	12
Tabel 9. Hasil Uji Validitas	13
Tabel 10. Hasil Uji Reabilitas.....	14
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas	15
Tabel 12. Hasil Uji Linearitas Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah	16
Tabel 13. Hasil Uji Linieritas Keandalan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah	16
Tabel 14. Hasil Uji Multikolinearitas	17
Tabel 15. Hasil Uji Heteroskedastisitas	18
Tabel 16. Hasil Uji Linear Berganda	18
Tabel 17. Hasil Uji Parsial (t)	18
Tabel 18. Hasil Uji Simultan (F)	19
Tabel 19. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir	4
---------------------------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	25
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Bukti Fisik.....	25
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Keandalan Karyawan	25
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah	26
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Bukti Fisik	26
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas Keandalan Karyawan	27
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah	27
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas	27
Lampiran 9 Hasil Uji Linearitas Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah.....	28
Lampiran 10 Hasil Uji Linearitas Keandalan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah	29
Lampiran 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	29
Lampiran 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	30
Lampiran 13 Hasil Uji Linear Berganda	30
Lampiran 14 Hasil Uji (t)	30
Lampiran 15 Hasil Uji (F)	30
Lampiran 16 Koefisien Determinasi (R^2).....	30
Lampiran 17 Surat Izin Penelitian	30
Lampiran 18 Kuesioner	31
Lampiran 19 Kegiatan Penelitian	32
Lampiran 20 Tabel (r), (t) dan (f)	33
Lampiran 21 Hasil Turnitin	34