

**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

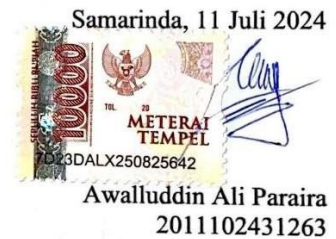
Nim : 2011102431263

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 keseluruhannya.

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
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	10
3.1 Gambar Umum.....	10
3.2 Analisis Data	12
3.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	16
BAB IV 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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Agar suatu negara dapat maju secara ekonomi dan moneter, operasional lembaga keuangan seperti bank yang merupakan bagian dari sektor jasa keuangan harus berjalan. Baik di tingkat domestik maupun internasional, terdapat banyak persaingan dalam ekspansi bank di Indonesia saat ini. Sebab persaingan tidak hanya sesama-sama Bank tapi Lembaga Jasa Keuangan seperti Asuransi, Pegadaian dan lain-lainya (Kusumawati & Kusmargiani, 2020). Semua Bank berupaya memberikan pelayanan terbaik serta kepuasan kepada nasabah maupun penggunaannya, dengan layanan jasa maupun produk-produk yang diberikan oleh Bank maupun perusahaan (Almantara, Sudarma, & Swamardika, 2021). Sekarang Indonesia menghadapi masa MEA (Masyarakat Ekonomi Asia), maka negara-negara ASEAN saling berkompetisi dalam sektor ekonomi. Faktor ini Bank harus mempunyai keunggulan dalam kualitas layanan dan kepuasan (Juwita, 2019).

Demikian Bank Syariah yang di Indonesia telah memasuki persaingan berskala nasional serta global diharapkan dengan adanya, Bank Syariah maka pertumbuhan ekonomi Indonesia bisa didorong maju kedepan. Untuk menghadapi tantangan baru ini, bank syariah perlu meningkatkan layanan dan infrastrukturnya. Keinginan umat Islam untuk menjalankan usaha yang sejalan dengan prinsip-prinsip Syariah Islam mendorong didirikannya Bank Syariah yang merupakan bagian dari sistem perbankan nasional Indonesia sebagaimana dituangkan dalam Pasal 1 Ayat 3 dan 4 Undang-Undang Nomor 1990 tentang Perbankan. (Syafii, 2020).

Bank Syariah atau umumnya *Islamic Bank* atau *Interest-free*, dengan menggunakan kata Islam tidak lepas pelaksanaannya perbankan Syariah. Meski baru mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992, Bank Syariah Indonesia pertama kali berdiri di Indonesia pada tahun 90an, yaitu pada tanggal 1 November 1991 (Riduwan, 2020). Liberalisasi industri perbankan syariah di Indonesia dari tahun 1983 hingga 1988, sebagaimana dituangkan dalam Paket Kebijakan Oktober (PAKOT), memberikan kerangka hukum bagi bank-bank syariah di negara ini untuk berkembang. Bank diberikan kewenangan dan keleluasaan untuk menentukan bentuk imbalan yang ditawarkan dan diambil dari nasabahnya, baik berupa bunga, keuntungan, maupun bagi hasil, sesuai dengan UU Perbankan No. 7 Tahun 1992, yang semakin memantapkan kerangka hukum Perbankan Syariah. Bank dilarang melakukan kegiatan usaha komersial berdasarkan bunga dan membagi keuntungan sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 1992. (Pemerintah, 1992).

Adapun Bank Syariah beroperasi melakukan hukum Islam dan mengamalkan prinsip-prinsip Syariah Islam, untuk kegiatan transaksi, tabungan, perhitungan dan lain-lain. Umumnya ada perbedaan antara Bank Umum antara Bank Syariah, Bank Syariah tidak melakukan instrumen (bunga) sebab tidak ada dalam Al-Quran dan Al-Hadits melainkan sistem (bagi hasil dan rugi), jual beli (margin) juga sewa menyewa (ijarah) digantikan dengan sistem (bunga). Dalam kajiannya berpendapat sistem (bunga), instrumen tidak adil di satu sisi beban (bunga) cukup tinggi membuat peminjam tertekan dan bahkan kesulitan dalam menjalankan bisnis yang tidak pasti (Suzuki, 2020).

Pada tanggal 1 Februari 2021, Bank Syariah Indonesia didirikan. Tiga bank syariah di Indonesia—Bank Mandiri Syariah, BRI Syariah, dan BNI Syariah bergabung menjadi Bank Syariah Indonesia. (Meilani, 2022). Tingkat persaingan cukup kuat saat ini, Bank Syariah Indonesia dituntut semakin berusaha dalam menarik nasabah serta meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan, industri bergerak dalam bidang jasa keuangan berprinsip asas kepercayaan. Kualitas layanan dan kepuasan yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia sangat penting dan ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain bukti nyata (fisik), keandalan, daya

tanggap, jaminan, dan empati. (Sulistiyowati, 2018). Mendahulukan kualitas layanan dan kepuasan terhadap nasabah bukanlah pekerjaan mudah, dalam prosesnya kualitas layanan dan kepuasan pasti selalu menjadi pekerjaan rumah bagi sebuah Bank maupun yang bergerak dibidang jasa agar tetap bertahan saat ini (Andriyani, 2020).

Permintaan nasabah biasanya memiliki tuntutan lebih terhadap penyedia jasa dan selalu mengharapkan lebih dari Bank Syariah Indonesia. Kepuasan nasabah sesuatu perasaan senang, kecewa dirasakan seseorang dari membandingkan hasil kinerja karyawan maupun produk-produk dari sebuah Bank (Tuan *et al.*, 2022). Nasabah didefinisikan sebagai reaksi konsumen terhadap penilaian perbedaan antara tingkat layanan aktual dan yang diantisipasi (Ismulyaty *et al.*, 2022). Kepuasan nasabah mempengaruhi kebutuhan dan keinginan, hasil akumulasi dari pengalaman dimasa lalu ketika menggunakan jasa serta produk dan disampaikan oleh kerabat juga teman-teman.

Pesatnya perkembangan dunia perbankan saat ini, mudah ditemui sekitar kita. Berkenaan dengan fasilitas pelengkap, dan materialnya digunakan dalam kegiatan operasional Bank. Harus selalu berinovasi dan meningkatkan suasana dan fasilitas serta permintaan pasar (Rusdian, 2020). Hal ini *tangible* (bukti fisik) mempengaruhi aspek layanan dimiliki Bank meliputi fasilitas baik, nyaman, juga pelengkap sesuai dengan standar perbankan pada umumnya. Bukti fisik (*tangible*) kemampuan sebuah (Aulia, 2021). Bank untuk berhadapan langsung dengan nasabah (Makrifah & Trishananto, 2021).

Sedangkan *reliability* (kehandalan) karyawan dapat memberikan pelayanan cepat, mudah, akurat, serta sesuai dengan apakah yang dijanjikan diawal, upaya tersebut dapat mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Berbicara tentang *reliability* (kehandalan) saja kita membahas tentang keprofesionalitas karyawan dalam melayani nasabah, mengingat secara langsung berinteraksi terhadap nasabah (Monica, 2023). Kehandalan (*reliability*) adalah kinerja karyawan dalam melayani nasabahnya (Yulia, 2021).

Dalam penelitian terdahulu diuji secara parsial, dimuat bahwasanya *tangible* (bukti fisik) tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (Ismet, Bakkareng, & Hosra Afrizoni, 2024) serta tidak signifikan *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan (Fitriani & Fornio Barusman, 2022). Hasil uji secara simultan tidak berpengaruh *tangible* (bukti fisik) dan *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan nasabah (Darmawansah, 2022). Sebaliknya pada penelitian terdahulu secara simultan (Natalia, 2020) adanya pengaruh terhadap kepuasan nasabah, juga secara parsial (Aulia, 2022 & Rahayu, 2023)), pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Apapun usaha yang bergerak di bidang jasa layanan (*service*) juga barang harus mampu layanan dan produk yang dihasilkan, untuk keberlangsungan usahanya supaya berkembang dan maju. Yang menjadi kebutuhan dan diinginkan nasabah serta mengukur tingkat pelayanan dan saranan untuk perbaikan dan dalam memberikan kualitas jasa dan produk yang sesuai. Fenomena yang terjadi sekarang kurang lahan parkir, alat antrian dan ruang yang minim serta kehandalan karyawan dalam menyampaikan informasi masih lambat dan masih lambat dalam mengambil tindakan dalam menyelesaikan masalah terhadap nasabah artinya rendah kualitas SDM. Hal tersebut perlunya melakukan berbagai upaya secara sungguh-sungguh. Berdasarkan informasi yang diberikan, studi lebih lanjut dapat dilakukan mengenai subjek ini.

“Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) Dan *Reliability* (Kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian mengikuti uraian latar belakang sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaruh Bukti Fisik Bank Syariah Indonesia terhadap Kepuasan Nasabah?
2. Apakah Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Bergantung pada Keandalan Pegawai?
3. Akankah Kepuasan Pelanggan Dipengaruhi oleh Bukti Fisik dan Keandalan Karyawan Secara Bersamaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan kerangka penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk tercapai.

1. Untuk mengetahui bagaimana bukti nyata berdampak pada kebahagiaan nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui seberapa puas nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap keandalan pegawai banknya.
3. Untuk mengetahui seberapa puas nasabah Bank Syariah Indonesia terhadap layanan yang diperolehnya dan seberapa andal karyawan yang bekerja di sana.

1.4 Manfaat Penelitian

Keuntungan-keuntungan berikut diharapkan dari hasil penelitian ini, berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, yang merupakan penekanan utama dan tujuan penelitian ini.

1. Manfaat Teoritis

- a. Berkontribusi positif terhadap kemajuan ilmu manajemen ekonomi.
- b. Memberikan banyak informasi tentang sumber dan buku yang dapat diandalkan.
- c. Tujuan akhir dari penelitian ini adalah untuk memberikan landasan bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Perguruan Tinggi

Sebagian umum hasil penelitian diharapkan dapat menambah ilmu manajemen khususnya fakultas ekonomi bisnis dan politik melengkapi kajian serta mengungkapkan secara empiris.

- b. Bagi Bank Syariah

Bahan informasi bagi Bank Syariah Indonesia terkait dalam menentukan keputusan serta kebijakannya.

- c. Bagi Penulis

Mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang topik yang dibahas, mendapatkan pengalaman praktis menerapkan apa yang telah dipelajari, dan mendapatkan wawasan baru adalah tujuan dari penerbitan artikel ilmiah.

1.5 Perumusan Hipotesis

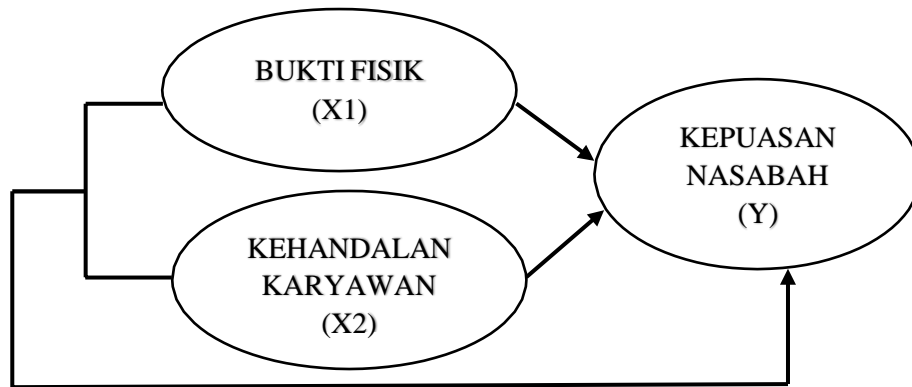
Sebagai asumsi kerja yang kebenarannya dapat dievaluasi melalui studi, hipotesis berfungsi sebagai kesimpulan jangka pendek atau sementara. (Pasaribu *et al*, 2022). Uraian di atas, maka hipotesis sebagai berikut.

1. Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia diyakini sangat dipengaruhi oleh bukti nyata.
2. Di Bank Syariah Indonesia, kami percaya bahwa ketergantungan karyawan kami sangat mempengaruhi kepuasan nasabah kami.
3. Di Bank Syariah Indonesia, kami percaya bahwa Bukti Fisik dan Keandalan bekerja sama untuk mempengaruhi kepuasan nasabah.

1.6 Kerangka Pikir

Menurut Agung dan Anik (2019), kerangka penelitian menjabarkan letak dan hubungan variabel terikat dan bebas. Berikut ini adalah sikap mentalnya.

Gambar 1. Kerangka Pikir



Sumber Data: Peneliti 2024

Keterangan:

1. Variabel Independen: Bukti Fisik (X1) dan Keandalan Karyawan (X2).
2. Variabel Dependen: Kepuasan Nasabah (Y).

Pemikiran seperti ini memungkinkan kita untuk memahami bagaimana ketergantungan karyawan mempengaruhi kebahagiaan pelanggan dan bagaimana bukti fisik berdampak pada kepuasan pelanggan. Seiring dengan kepuasan pelanggan, bukti fisik dan ketergantungan personel berdampak pada kepuasan konsumen.

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi objek penelitian adalah sesuatu lokasi yang dapat memberikan informasi dalam penelitian untuk memperoleh gambaran atau scenario nyata. Karena memilih penelitian pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Juanda Kota Samarinda di Jl. Ir. H. Juanda No. 216B, Air Hitam Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur, Kode pos 75124.

2.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik survei dan kuesioner untuk mengumpulkan data, menganalisis dan melihat secara objektif pengaruh bukti nyata dan ketergantungan staf terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia.

2.3 Populasi Dan Sampel

A. Populasi

Populasi adalah sekelompok besar hal atau orang yang memiliki karakteristik yang sama yang digunakan peneliti untuk membuat kesimpulan tentang mereka (Duryadi, 2021). Pesertanya adalah nasabah penyimpan dan penarikan Bank Syariah Indonesia Cabang Juanda Samarinda.

Metode dalam perhitungan populasi yaitu dengan rumus *Cochran* digunakan penelitian menentukan jumlah populasi sebab rumus tersebut populasinya tidak diketahui karena luas dan besar sehingga tidak dapat diperoleh semuanya. Situasi pada penelitian dengan populasi yang besar dan luas, formula *Cochran* sangat tepat untuk dilaksanakannya penelitian ini (Duryadi, 2021).

B. Sampel

Menurut, Duryadi, (2021) ciri-ciri populasi serta jumlahnya dapat diwakili oleh sampel dalam penelitian kuantitatif, sampel direpresentasikan sebagian dari populasi tersebut sehingga karakteristik yang diperoleh disebut responden. Demikian menggunakan sampel penelitian dapat mempelajari populasi secara efisien. Pendekatan berasumsi bahwa setiap anggotanya memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Sebab populasi dalam penelitian terlalu besar, luas serta tidak diketahui rumus digunakan dalam penelitian ini *Cochran*.

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

n = Jumlah sampel yang diperlukan.

z = nilai standar yang diperoleh dari tabel distribusi normal z , dengan tingkat signifikansi 5% sebesar 1,96.

p = Nilai yang diperoleh dari penelitian sebelumnya (dapat ditemukan di literatur sebesar 50% yang diubah dalam bentuk desimal adalah 0,5).

q = $1-p$.

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error), dalam kasus ini adalah 10% atau 0,1 dari tingkat kepercayaan sebesar 90%.

Perhitunganya:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2} = \frac{1,96^2 \times (0,5 \times 0,5)}{0,1^2} = 96,04$$

Dalam penelitian ini kami mengumpulkan sebanyak 100 responden dari total 96 orang yang memenuhi kriteria sampel.

2.4 Sumber Data

Para peneliti mengambil sumber-sumber primer dan sekunder untuk penelitian mereka.

a. Data Primer

Sumber Informasi Utama Peneliti kebanyakan mengumpulkan informasi dan data dari suatu hal dengan menggunakan instrumen tertentu, sebagaimana dikemukakan oleh Hermawan & Hariyanto (2022) dalam definisi data primer. Data dikumpulkan dari survei yang dikirimkan kepada masyarakat yang berbisnis dengan Bank Syariah Indonesia.

b. Data Sekunder

Dokumen yang dibuat oleh individu lain, sumber industri media, situs web, majalah, dan publikasi jasa keuangan (OJEK) merupakan contoh sumber data sekunder. (Hermawan & Hariyanto, 2022).

2.5 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Uraian tentang variabel-variabel yang dikonstruksi dari indikasi-indikasi yang telah dilihat itulah yang dimaksud dengan definisi operasional. (Ade, 2020). Penentuan variabel operasional variabel sebagai berikut hal 7 tabel 1.

Tabel 1. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Bukti Fisik (X1)	Bukti fisik ialah meliputi yang bersifat kelengkapan, tempat dan peralatan yang lengkap guna memberikan kepuasan terhadap nasabah (Fathurrahman, 2023).	<ul style="list-style-type: none">● Bangunan serta Kebersihan.● Kelengkapan fasilitas.● Kelengkapan Peralatan dalam bertugas (Robyardi, 2017).	Likert
2.	Kehandalan Karyawan (X2)	Kehandalan yaitu kapabilitas karyawan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah sesuai dengan yang dijanjikan (Zygiaris, Hameed, Ayidh Alsubaie, & Ur Rehman, 2022).	<ul style="list-style-type: none">● Kehandalan Karyawan dalam memudahkan teknis pelayanan terhadap kepuasan nasabah.● Kehandalan Karyawan dalam prosedur aktivitas/registrasi nasabah.● Kehandalan Informasi (Robyardi, 2017).	Likert
3.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah sikap yang diperoleh nasabah membuktikan atas jasa	<ul style="list-style-type: none">● Tempat.● Kenyamanan.● Kemudahan	Liker

maupun produk sesudah nasabah memperoleh dan menggunakannya (Yudiandari & Agustina, 2021).

Prosedur.

- Kesesuaian spesifikasi.
- Kemampuan (Robyardi, 2017).

Sumber Data: Peneliti 2024

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian sering kali menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Alat praktis ini sangat cocok untuk penelitian kuantitatif dan terdiri dari serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang diminta untuk dijawab oleh peserta. (Abubakar Rifa'i, 2020). Kuesioner tersebut ditujukan ke nasabah Bank Syariah Indonesia untuk diisi secara *offline* maupun *online*. Pilihan *offline* dilakukan dengan mengisi lembaran kuesioner yang disediakan oleh peneliti untuk diberikan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia pada saat melakukan kegiatan di Bank Syariah Indonesia sedangkan opsi online menggunakan perangkat lunak seperti *Google Form*.

Disarankan untuk menentukan pertanyaan atau pernyataan peneliti menggunakan skor skala likert pada menganalisis hasil dari jawaban responden berikan guna mendapatkan hasil serta nilainya. Salah satu metode yang terkenal untuk mengukur pemikiran, perasaan, dan cara pandang masyarakat terhadap topik-topik tersebut adalah skala Likert (Abubakar Rifa'i, 2020). Skala Likert digunakan untuk mencatat hasil survei, termasuk pilihan seperti STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), S (Sangat Setuju), dan SS (Sangat Setuju). Setelah ini, kita mendapatkan perhitungan skala likert.

Tabel 2. Skala Likert

Skala Pengukuran	Singkatan	Poin
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Setuju	S	3
Sangat Setuju	SS	4

Sumber Data: Peneliti 2024

2.7 Teknik Analisis Data

Langkah penting dalam memecahkan masalah atau menguji teori dalam penulisan akademik seperti tesis, proposal, atau artikel jurnal adalah analisis data (Priadana Sidik & Sunarsi Denok, 2021). Lakukan analisis statistik terhadap data yang dikumpulkan dengan menggunakan komputer portabel dan perangkat lunak SPSS (Paket Statistik untuk Ilmu Sosial). Dalam hal ini, data statistik dianalisis menggunakan perangkat lunak. Berikut ini beberapa alat yang digunakan untuk analisis data.

A. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Istilah “validitas” menggambarkan seberapa baik suatu alat ukur mengukur variabel target dan seberapa baik data yang dicatat sesuai dengan hasil yang diharapkan (Fitria, 2021). Jika pertanyaan dan pernyataan dalam suatu kuesioner sah, maka kuesioner tersebut asli; jika tidak, instrumen tersebut tidak valid. Dengan membandingkan nilai Rhitung dan Rtabel menggunakan product moment, maka validitas instrumen dapat

dinilai.

- a. Jika $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka dinyatakan valid.
- b. Jika $R_{hitung} < R_{tabel}$ maka dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Dengan melihat seberapa stabil dan konsisten suatu data, pengujian ini menentukan apakah suatu alat ukur dapat dipercaya (Fitria, 2021). Ketika tanggapan responden terhadap kuesioner yang mengukur suatu variabel tetap sama sepanjang waktu, kami mengatakan bahwa data tersebut dapat dipercaya. Cronbach Alpha digunakan untuk menilai reliabilitas.

- a. Variabel indikator yang signifikan adalah yang mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,06.
- b. Indikator variabel dianggap tidak signifikan apabila nilai taksiran *Cronbach's Alpha* kurang dari 0,06.

B. Uji Asumsi Klasik

Untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian cocok untuk diteliti lebih lanjut, peneliti melakukan uji asumsi klasik. Berikut tes yang digunakan.

1. Uji Normalitas

Jika data dalam sampel tidak mengikuti distribusi normal, maka uji normalitas data gagal. Kolmogorov-Smirnov adalah alat yang digunakan untuk uji normalitas ini (Hotmaulina, 2023). Hasil keputusan tersebut.

- a. Data dari populasi normal dianggap masuk sampel jika tingkat signifikansi yang ditentukan lebih besar dari 0,05.
- b. Data sampel populasi tidak akan dianggap normal jika nilai signifikansi yang dihasilkan kurang dari 0,05.

2. Uji Linearitas

Dalam menguji korelasi, perlu dilakukan uji linieritas untuk memastikan apakah variabel-variabel yang diteliti mempunyai hubungan linier atau tidak secara statistik (Hotmaulina, 2023). Berikut ini adalah landasan dalam menentukan pilihan.

- a. Ada hubungan linier antara variabel (X) dan (Y) jika nilai probabilitasnya lebih besar dari 0,05.
- b. Tidak ada korelasi antara variabel X dan Y jika nilai probabilitasnya kurang dari 0,05.

3. Uji Outlier

Jika titik data berada cukup jauh dari pusat data namun identik dengan titik data lainnya, hal ini disebut pengujian outlier. Penting untuk menjaga agar data outlier tidak masuk ke dalam proses analisis data karena dapat menimbulkan masalah. (Husain & Jamaluddin, 2023). Data outlier didefinisikan sebagai nilai z-score yang kurang lebih sama-sama dengan lebih.

4. Uji Multikolinearitas

Saat membuat model regresi yang berisi variabel independen, praktik umum adalah menjalankan uji multikolinearitas untuk mengidentifikasi variabel tersebut. Salah satu contohnya uji Variance Inflation Factor (VIF), yang dapat digunakan dalam model regresi dan dievaluasi untuk tujuan pengambilan keputusan. (Chabachib & Abdurahman, 2020).

- a. Jika skor VIF kurang dari 10 berarti kedua variabel independen tidak menunjukkan multikolinearitas.
- b. Terjadi multikolinearitas antara kedua variabel independen jika nilai VIF lebih dari 10.

5. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dirancang untuk melihat adanya perubahan pada suatu variabel residual, apakah terjadinya ketimpangan variasi yang tidak seragam dari sisa (residual) (Chabachib & Abdurahman, 2020). Dibuat dengan mempertimbangkan angka probabilitas seperti berikut.

1. Karena heteroskedastisitas ditunjukkan dengan kurangnya data, maka hipotesis diterima jika nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05.
2. Akibat heteroskedastisitas, hipotesis nol ditolak jika nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

C. Uji Linear Berganda

Apabila terdapat lebih dari dua variabel bebas maka dilakukan analisis regresi berganda. Contoh hubungan fungsional antara dua variabel bebas (X) atau jumlah variabel terikat (Y) dapat ditunjukkan dengan regresi linier berganda, yaitu memprediksi pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap suatu variabel terikat. (Pasaribu *et al.*, 2022). Dapat di jelas rumus sebagai berikut.

$$Y = b_0X_1^{b1}X_2^{b2}$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan Nasabah
- X_1 : Bukti Fisik
- X_2 : Kehandalan Karyawan
- b_0 : Konstanta
- b_1 : Koefisien regresi variable *Tangible*
- b_1 : Koefisien regresi variable *Reliability*

D. Uji Hipotesis

Hipotesis yaitu suatu metode yang digunakan menentukan jawaban pada kesimpulan (Syafriada, 2022). Menganalisis korelasi antar variabel dengan cara yang menyeluruh dan metodis memungkinkan seseorang membuat kesimpulan yang tepat tentang menerima atau menolak hipotesis.

a. Uji Parsial (t)

Besar kecilnya pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen ditunjukkan dengan uji t ini. (Setiawan, 2021). Keputusan diambil yaitu.

- a) Variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen jika Thitung lebih besar dari Ttabel.
 - b) Variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen apabila nilai Thitung lebih kecil atau sama dengan Ttabel.
- #### b. Uji Simultan (F)

Merupakan praktik umum untuk melakukan pengujian terhadap adanya dampak simultan dari dua variabel independen terhadap variabel dependen pada saat yang bersamaan. (Setiawan, 2021). Maka perhitungan sebagai berikut.

1. Hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima apabila nilai Fhitung $>$ Ftabel. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan model regresi linier berganda variabel independen berdampak terhadap variabel dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Mengevaluasi ketepatan garis regresi yang digunakan untuk menunjukkan hasil observasi. Koefisien determinasi, disebut juga R^2 kuadrat, sehingga analisis regresi berganda mengukur sejauh mana variabel bebas (X) mempengaruhi variabel (Y) (Srifuddin, 2022).

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambar Umum

216B Jln. Ir. H. Juanda, Kecamatan Air Hitam adalah rumah 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.) Kehandalan Karyawan (X2)

Hasil penelitian pada 100 responden dapat dideskripsikan sebagai berikut

Tabel 7. Kategori Pernyataan Indikator Kehandalan Karyawan

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

	melayani semua nasabah 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 di bawah 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	Between Groups	(Combine d)	36.574	4	9.144	2.444	.052
Bukti Fisik		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	Between Groups	(Combined) Linearity	82.147	3	27.382	8.484	.000
Kehandalan Karyawan		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 mengungkapkan 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 (R²)

Jumlah persentase yang dijelaskan diukur dengan melakukan uji koefisien determinasi.

Tabel 19. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

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.

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 dikemabangkan 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 Kehandalan 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 kehandalan 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 kehandalan karyawan (Thitung $8,633 > 1,661$). nasabah Bank Syariah Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketergantungan mempunyai pengaruh yang menguntungkan terhadap kepuasan pelanggan. *Reliability* (kehandalan) 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 kehandalan karyawan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah Bank Syariah Indonesia. Menurut (Hafid *et al*, 2022) , kehandalan 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 kehandalan terhadap kepuasan nasabah dikatakan kehandalan karyawan dapat dirasakan secara langsung terhadap kepuasan nasabah dan nilai saat itu.

3.) Pengaruh Bukti Fisik Dan Kehandalan 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

kehandalan 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 kehandalan 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.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Bank Syariah Indonesia menawarkan fasilitas yang sangat baik, peralatan yang lengkap, dan ruang tunggu yang menyenangkan, semuanya berkontribusi pada tingginya tingkat bukti fisik yang dilaporkan nasabah. Dengan skor survei sebesar 5.618, responden jelas merasa sangat puas dengan layanan yang ditawarkan Bank Syariah.

Sementara itu, kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia dipengaruhi oleh keandalan karyawan karena beberapa alasan. Hal tersebut antara lain namun tidak terbatas pada melayani nasabah sesuai janjinya, memberikan pelayanan yang baik, dan menginformasikan secara jelas kepada nasabah mengenai produk-produk di Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan rata-rata respon 8.633 responden dapat disimpulkan bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabahnya.

Ketika hubungan antara bukti fisik dan keandalan karyawan terpenuhi, maka nasabah akan merasa puas terhadap fasilitas dan layanan Bank Syariah Indonesia, dan mereka akan lebih cenderung memberikan umpan balik terhadap kemajuan bank sehingga meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 54,6%.

4.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan diantaranya, pada saat melakukan pengumpulan data informasi responden tidak selalu memberikan jawaban yang sebenar-benarnya, karena adanya asumsi dan sudut pandang yang berbeda dari masing-masing responden terkait bukti fisik dan kehandalan karyawan pada Bank Syariah Indonesia, serta kejujuran dalam mengisi kuesioner juga keterbatasan bagi peneliti. Pengaruh bukti Fisik dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan nasabah masih belum adanya pembaharuan, sehingga cukup sulit bagi penulis dalam mencari penelitian terdahulu berdasarkan variabel bukti fisik dan kehandalan karyawan terhadap kepuasan nasabah, adapun faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

4.3 Saran

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat dijadikan landasan kepada peneliti lain di waktu yang mendatang, gunakan sampel yang lebih besar agar informasi yang didapatkan lebih akurat dan rinci dan perhatikan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Lebih memperhatikan lahan parkir serta fokus terhadap kebutuhan fasilitas nasabah, buatlah lingkungan pada Bank lebih baik lagi, serta lebih sigap dalam atas laporan dari setiap nasabah jika terjadi adanya masalah ataupun lain yang menyakut kebutuhan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar Rifa'i. (2020). Pengantar Metodologi Penelitian. Antasari Press. Retrieved From https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/Pengantarmetodologi_Penelitian.Pdf
- Agung, P., & Anik. (2019). Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif Dan Kualitatif Edisi Ke-1 (Vol. 1).
- Ajeng, R. (2023). Bukti Fisik , Daya Tanggap Dan Empati Dalam Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Studio Shutterkeep Photography Cileungsi Physical Evidence , Responsiveness And Empathy In Influencing Consumer Satisfaction Shutterkeep Photography Studio Cileungsi, 3(02), 137–146.
- Al Rajab, M., & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Medika Respati : Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 18(1), 73. <https://doi.org/10.35842/Mr.V18i1.850>
- Almantara, I. P. S., Sudarma, M., & Swamardika, I. B. A. (2021). Penilaian Tingkat Kepuasan Layanan Produk/Jasa Dengan Metode Service Quality Model. *Majalah Ilmiah Teknologi Elektro*, 20(2), 223. <https://doi.org/10.24843/Mite.2021.V20i02.P06>
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Ekobis: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.V1i02.73>
- Arslan Rijal. (2023). *Jurnal Maksi* Vol 11, No. 2, Desember 2022, Analisa Kualitas Layanan, 11(2), 465–470.
- Aulia, M. R., & Hafasnuddin. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Manajemen*, 6(1), 108–121. Retrieved From <http://jim.unsyiah.ac.id/Ekm>
- Aulia, N. N. (2022). *Retno Endah Supeni*, 20(2), 237–251.
- Chabachib, M., & Abdurahman, M. I. (2020). Determinan Nilai Perusahaan Dengan Struktur Modal Sebagai Variabel Moderasi.
- Dr. Duryadi, M. S. (2021). *Buku Ajar, Metode Penelitian Ilmiah. Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis Dan Analisis Menggunakan Smartpls*. Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik (Vol. 7).
- Faradiba, S. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kembali Pasien Rawat Inap Rsud Batara Siang Pangkep. *Scholar.Archive.Org*, 71(3), 143–148. Retrieved From <http://philstat.org/ph>
- Fathurrahman, U. W. P. & A. (2023). “Бсп За България” Е Под Номер 1 В Бюлетината За Вота, Герб - С Номер 2, Пп-Дб - С Номер 12. Peran Kepuasan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah, 2(3), 310–324. Retrieved From <https://bnr.bg/post/101787017/Bsp-Za-Balgaria-E-Pod-Nomer-1-V-Buletinata-Za-Vota-Gerb-S-Nomer-2-Pp-Db-S-Nomer-12>
- Fitria, R. W. (2021). no Title No Title No Title. Brigham Young University (Vol. 1).
- Fitriani, A., & Fornio Barusman, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Melstore Lampung. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(8), 1353–1362.

- <https://doi.org/10.54443/Sibatik.V1i8.177>
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, Akuntansi (Mea)*, 7(1), 253–274. <https://doi.org/10.31955/Mea.V7i1.2912>
- Hari Adi, P., & Wicaksono, S. (2019). Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Obat Di Apotek. *Sustainable Competitive Advantage-9*, 9(407), 407–414.
- Hermawan, S., & Hariyanto, W. (2022). Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif Dan Kualitatif). *Buku Ajar Metode Penelitian Bisnis (Kuantitatif Dan Kualitatif)*. <https://doi.org/10.21070/2022/978-623-464-047-2>
- Husain, A., & Jamaluddin, S. R. W. (2023). Pemodelan Data Angka Kematian Bayi Menggunakan Regresi Robust. *Jurnal Sains, Teknologi & Komputer*, 1(1), 1–7.
- Ibrahim, Darmawansah, A. (2022). Pengaruh Citra Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsr*, 1(1), 75–85.
- Ichsan, M. Y. & R. N. (2021). Bank Syariah Indonesia Service Quality: Social Perspective. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 6(2), 2.
- Ismet, J., Bakkareng, B., & Hosra Afrizoni. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Customer Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Gunung Pangilun. *Ekasakti Matua Jurnal Manajemen*, 2(1), 35–45. <https://doi.org/10.31933/Emjm.V2i1.1014>
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo). *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 8(1), 66–75. <https://doi.org/10.30997/Jn.V8i1.6117>
- Khaerunnisa, A., Munir, A. R., & Mustafa, F. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian Syariah. *Seiko: Journal Of Management & Business*, 6(2), 479–492.
- Kusumawati, H., & Kusmargiani, I. S. (2020). Analisis Pengaruh Citra Merek, Bukti Fisik, Keandalan, Dan Jasa Portofolio Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpeda Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Kudus. *Keunis*, 8(2), 106. <https://doi.org/10.32497/Keunis.V8i2.2111>
- Lisu, S. N. (2022). Analisis Mempengaruhi Bukti Fisik Dan Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bambu Kuning Atambua. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 1(1), 37–43. <https://doi.org/10.58290/Jmbo.V1i1.5>
- Mag, S. D., & Mm, A. S. I. D. (2022). Page 1 Of 129. Retrieved From [http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/4022/1/Buku Metode Riset Praktis.Pdf](http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/4022/1/Buku%20Metode%20Riset%20Praktis.Pdf)
- Makrifah, L., & Trishananto, Y. (2021). Pengaruh Bukti Fisik, Layanan, Dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Intervening. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 11(2), 330–341. <https://doi.org/10.37932/J.E.V11i2.306>
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501.

- <https://doi.org/10.29040/Jiei.V8i3.6586>
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53. <https://doi.org/10.31575/Jp.V7i1.465>
- Pasaribu, B., Herawati, A., Utomo, K. W., & Aji, R. H. S. (2022). Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis. Uup Academic Manajemen Perusahaan Ykpn.
- Pemerintah, P. (1992). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 72 Tahun 1992 Tentang Bank Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil. Peraturan Bpk, 1–5. Retrieved From <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahukewjwxrkeif7eahvyfyskhchwaowqfjaeaggicrac&url=https%3a%2f%2fwww.ojk.go.id%2fid%2fkanal%2fpasar-Modal%2fregulasi%2fundang-Undang%2fdocuments%2fpages%2fundang-Undang-Nomo>
- Pradesa, H. A., Agustina, I., & Zulvia, P. (2022). Mengurai Faktor Terpenting Pada Kualitas Pelayanan Pembiayaan Murabahah Pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (Ekuitas)*, 4(2), 725–734. <https://doi.org/10.47065/Ekuitas.V4i2.2419>
- Pramono, S., & Suzuki, Y. (2020). Growth Of Islamic Banking In Indonesia. *Growth Of Islamic Banking In Indonesia*. <https://doi.org/10.4324/9780429268946>
- Priadana Sidik & Sunarsi Denok. (2021). Priadana Sidik & Sunarsi Denok. *Analytical Biochemistry* (Vol. 11).
- Robyardi, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 14(1), 102–112.
- Rusdian, S., & Nurjannah, I. A. (2020). Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Ramen Ranjang 69). *Prismakom*, 17(1), 55–61.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/Jimt.V3i1.707>
- Setiawan, B. (2021). Teknik Hitung Manual Analisis Regresi Linear Berganda Dua Variabel Bebas. <https://doi.org/10.31227/Osf.Io/Gd73a>
- Sihotang, H. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. Pusat Penerbitan Dan Pencetakan Buku Perguruan Tinggi Universitas Kristen Indonesia Jakarta. Retrieved From <http://www.nber.org/papers/W16019>
- Sitompul, S. S., & Juwita, M. (2019). Physical Evidence, People, Process On Purchase Decision Pt. Central Bearindo International Pengaruh Produk. *Management Studies And Entrepreneurship Journal*, 1(2), 178–187. Retrieved From <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/Jiskh.V10i2.645>

- Sulistiyowati, W. (2018). Sulistiyowati Wiwik.
- Syafii, I., & Harahap, I. (2020). Peluang Perbankan Syariah Di Indonesia. Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (Sainteks). Retrieved From <https://Prosiding.Seminar-Id.Com/Index.Php/Sainteks>
- Syafrida, S. H. (2022). Buku Ini Di Tulis Oleh Dosen Universitas Medan Area Hak Cipta Di Lindungi Oleh Undang-Undang Telah Di Deposit Ke Repository Uma Pada Tanggal 27 Januari 2022.
- Tuan, V. A., Van Truong, N., Tetsuo, S., & An, N. N. (2022). Public Transport Service Quality: Policy Prioritization Strategy In The Importance-Performance Analysis And The Three-Factor Theory Frameworks. *Transportation Research Part A: Policy And Practice*, 166(October), 118–134. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2022.10.006>
- Yudiadari, N. K. P., & Agustina, M. D. P. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Unit Simpan – Pinjam Bumdes Dana Merta Desa Tangkup Kabupaten Karangasem. *Widya Amrita* (Vol. 1). <https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1165>
- Yulia, M. (2011). A “Missing” Family Of Classical Orthogonal Polynomials. *Journal Of Physics A: Mathematical And Theoretical*, 6(3), 2021. <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Zulandrasari, A. (2023). Pengaruh Bukti Fisik Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pemilihan Pendidikan. *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi*, 5(3), 296–305. Retrieved From <https://journal.stieken.ac.id/index.php/ritmik>
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality And Customer Satisfaction In The Post Pandemic World: A Study Of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers In Psychology*, 13(March), 1–9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>

LAMPIRAN
Lampiran Hasil Analisis Responden & Deskripsi Data

Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	42	42.0	42.0	42.0
	Perempuan	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25	58	58.0	58.0	58.0
	26-32	26	26.0	26.0	84.0
	33-40	3	3.0	3.0	87.0
	41-64	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Statistics					
		BF.1	BF.2	BF.3	Bukti Fisik
N	Valid	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0
Mean		3.50	3.44	3.50	10.44
Std. Error of Mean		.050	.050	.052	.131
Median		3.50	3.00	4.00	10.00
Mode		3 ^a	3	4	9
Std. Deviation		.503	.499	.522	1.305
Variance		.253	.249	.273	1.703
Range		1	1	2	4
Minimum		3	3	2	8
Maximum		4	4	4	12
Sum		350	344	350	1044

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Statistics						
		KK.1	KK.2	KK.3	Kehandalan Karyawan	
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.44	3.43	3.49	10.36	
Std. Error of Mean		.050	.050	.052	.127	
Median		3.00	3.00	3.50	10.00	
Mode		3	3	4	9	
Std. Deviation		.499	.498	.522	1.267	
Variance		.249	.248	.273	1.606	
Range		1	1	2	3	
Minimum		3	3	2	9	
Maximum		4	4	4	12	
Sum		344	343	349	1036	

Statistics							
		KN.1	KN.2	KN.3	KN.4	KN.5	Kepuasan Nasabah
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.48	3.48	3.48	3.47	3.52	17.40
Std. Error of Mean		.050	.050	.050	.050	.050	.199
Median		3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	17.00
Mode		3	3	3	3	4	15
Std. Deviation		.502	.502	.502	.502	.502	1.990
Variance		.252	.252	.252	.252	.252	3.960
Range		1	1	1	1	1	8
Minimum		3	3	3	3	3	12
Maximum		4	4	4	4	4	20
Sum		348	348	348	347	352	1740

Lampiran Hasil Uji Validitas Bukti Fisik (X1)

Correlations					
		BF.1	BF.2	BF.3	Bukti Fisik
BF.1	Pearson Correlation	1	.685**	.539**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
BF.2	Pearson Correlation	.685**	1	.582**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
BF.3	Pearson Correlation	.539**	.582**	1	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Bukti Fisik	Pearson Correlation	.862**	.879**	.830**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran Hasil Uji Validitas Kehandalan Karyawan (X2)

Correlations					
		BF.1	BF.2	BF.3	Bukti Fisik
BF.1	Pearson Correlation	1	.685**	.539**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
BF.2	Pearson Correlation	.685**	1	.582**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
BF.3	Pearson Correlation	.539**	.582**	1	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Bukti Fisik	Pearson Correlation	.862**	.879**	.830**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Correlations							
		KN. 1	KN. 2	KN. 3	KN. 4	KN.5	Kepuasan Nasabah
KN.1	Pearson Correlation	1	.599**	.639**	.338**	.482**	.787**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KN.2	Pearson Correlation	.599**	1	.519**	.459**	.522**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KN.3	Pearson Correlation	.639**	.519**	1	.338**	.402**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KN.4	Pearson Correlation	.338**	.459**	.338**	1	.584**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KN.5	Pearson Correlation	.482**	.522**	.402**	.584**	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.787**	.797**	.746**	.700**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran Hasil Uji Reliabilitas Bukti Fisik (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.818	3

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
BF.1	6.94	.825	.686	.735
BF.2	7.00	.808	.721	.700
BF.3	6.94	.845	.610	.813

Lampiran Hasil Uji Reliabilitas Kehandalan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.782	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK.1	6.92	.822	.592	.734
KK.2	6.93	.793	.639	.685
KK.3	6.87	.761	.629	.695

Lampiran Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.827	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KN.1	13.95	2.432	.663	.781
KN.2	13.95	2.412	.679	.776
KN.3	13.95	2.513	.602	.798
KN.4	13.96	2.604	.535	.817
KN.5	13.91	2.467	.636	.788

Lampiran Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		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.		

Lampiran Hasil Uji Linearitas Bukti Fisik (X1)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Bukti Fisik	Between Groups	(Combined)	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	392.000	99			

Lampiran Hasil Uji Linearitas Kehandalan Karyawan

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

Lampiran Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.120	1.941		3.669	.000		
	Bukti Fisik	.383	.136	.251	2.809	.006	.990	1.010
	Kehandalan Karyawan	.606	.140	.386	4.316	.000	.990	1.010

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Lampiran Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.064	1.173		.907	.367
	Bukti Fisik	.025	.082	.031	.303	.763
	Kehandalan Karyawan	.006	.085	.007	.066	.948

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran Hasil Uji Parsial (t) Dan Dan Hasil Uji Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.120	.970		7.338	.000
	Bukti Fisik	.383	.068	.386	5.618	.000
	Kehandalan Karyawan	.606	.070	.593	8.633	.000

a. Dependent Variable: Y1

Lampiran Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	90.697	2	45.349	58.397	.000 ^b
	Residual	75.326	97	.777		
	Total	166.023	99			
a. Dependent Variable: Y1						
b. Predictors: (Constant), Kehandalan Karyawan, Bukti Fisik						

Lampiran Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.739 ^a	.546	.537	.881
a. Predictors: (Constant), Kehandalan Karyawan, Bukti Fisik				

Lampiran Surat Izin Penelitian



UMKT
Program Studi
Manajemen
Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax. 0541-766832
Website <http://manajemen.umkt.ac.id>
email: manajemen@umkt.ac.id



Nomor : 05 /FE/EP/1.D.20/2024
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian dan Permintaan Data Skripsi

Samarinda, 22 Sya'ban 1445 H
04 Maret 2024 M

Kepada Yth
Bapak/ Ibu
Kepala Kantor Cabang
Bank Syariah Indonesia (BSI) Samarinda Juanda
Jl. Ir. H. Juanda No. 216 B, Kota Samarinda, Kalimantan Timur
Di -
Tempat

Assalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bersama dengan surat ini kami ingin memberitahukan, bahwa dalam rangka akhir masa studi di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, setiap mahasiswa diwajibkan untuk membuat Tugas Akhir Skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk memberikan izin kepada Mahasiswa yang namanya tersebut dibawah ini:

No	Nama	NIM	Email	Konsentrasi	Seri
1	Awaluddin Ali Parana	20111 02431 263	awaluddinparana3@gmail.com	MSDM	VIII
2	Ayu Puji Sari	20111 02431 526	ayupujisari1905@gmail.com		
3	Choirul Munawaroh	19111 02431 029	choirulmunawaroh93@gmail.com		

Untuk melakukan penelitian pada instansi yang Bapak pimpin dalam rangka pemenuhan Tugas Akhir Skripsi pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur,

Demiikian permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

Wassalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Ketua,
Kantor Cabang
Bank Syariah Indonesia (BSI)
Samarinda Juanda
Muhammad Idris, S.Si., M.M.
NIP. 111 90586 04

Lampiran Kuesioner Penelitian

A. Profil Responden

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :

B. Panduan Pengisian Kuesioner

- Bapak/ibu silahkan untuk membaca panduan ini sampai akhir
- Sebelum menjawab pernyataan atau pertanyaan ini, kami selaku peneliti mengucapkan terima kasih kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi pernyataan atau pertanyaan kuesioner ini.
- Tujuan pernyataan atau pertanyaan ini yang ada sama-sama sekali tidak bermaksud untuk mencari kesalahan responden pihak lain.
- Kerahasiaan Identitas responden dan jawaban yang diberikan terjamin, karena jawaban responden hanya digunakan untuk yang bersifat ilmiah atau sebagai bahan penulisan tugas akhir.
- Pengisian kuesioner dilakukan secara offline dan online dengan mengisi lembaran kuesioner yang telah disiapkan peneliti.
- Berilah tanda (✓) untuk setiap pernyataan ataupun pertanyaan sesuai dengan fakta dalam kolom yang tersedia.
- Jika terjadi kesalahan dalam memilih jawaban, tandai kolom yang salah dengan tanda silang, (X) lalu beri tanda checklist (✓) pada kolom yang sesuai.
- Setiap pernyataan atau pertanyaan diwakili oleh nilai interval persepsi anda yang menjelaskan.
- Sangat Tidak Setuju = 1
- Tidak Setuju = 2
- Setuju = 3
- Sangat Setuju = 4
- Setiap jawaban anda sangat penting untuk penelitian ini dan juga berkontribusi terhadap pengembang ilmu pengetahuan.
- Terima kasih atas kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini.

Variabel Kualitas Bukti Fisik (*Tangible*)

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Bank Syariah Indonesia memiliki fasilitas yang menarik, nyaman dan bersih serta aman digunakan.				
2.	Bank Syariah Indonesia menyediakan, ruang tunggu, tempat parkir, musholla dan lain-lainnya.				
3.	Bank Syariah Indonesia menggunakan peralatan yang canggih dan modern.				

Variabel Kualitas Keandalan Karyawan (*Reliability*)

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Bank Syariah Indonesia melayani semua nasabah sesuai dengan janjinya.				
2.	Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan yang sama baik terhadap nasabah.				
3.	Bank Syariah Indonesia menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya.				

Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Bank Syariah Indonesia mempunyai tempat dan lingkungan yang bersih, rapi, serta memadai untuk melakukan aktivitas bertransaksi.				
2.	Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang bersih diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia.				
3.	Saya merasa bahwa Bank Syariah Indonesia telah memberikan kemudahan dalam pelayanan sesuai dengan prosedur.				
4.	Saya merasa spesifikasi yang disampaikan oleh Bank Syariah Indonesia telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan dalam penggunaan produk layanan Bank Syariah Indonesia.				
5.	Bank Syariah Indonesia mampu memberikan kelengkapan sesuai dengan kewajiban berupa pelayanan yang cepat kompetensi, kenyamanan dan kebersihan dalam melakukan transaksi.				

Lampiran Kegiatan Selama Penelitian



LAMPIRAN 8. T. Tabel Untuk Alpha $\alpha = 5\%$

df	0,05	0,025	0,01	0,005	0,001
1	16,013	17,023	19,000	20,000	23,000
2	18,513	19,163	21,000	22,000	25,000
3	20,000	20,423	22,461	23,682	27,071
4	21,000	21,476	23,682	25,000	28,703
5	21,875	22,476	24,759	26,154	30,000
6	22,461	23,423	25,657	27,154	31,154
7	22,976	24,321	26,476	28,000	32,154
8	23,423	25,176	27,231	28,703	33,000
9	23,821	26,000	27,938	29,375	33,750
10	24,176	26,797	28,597	30,000	34,500
11	24,500	27,576	29,200	30,597	35,154
12	24,797	28,344	29,759	31,154	35,750
13	25,071	29,100	30,271	31,682	36,300
14	25,321	29,844	30,750	32,176	36,813
15	25,550	30,576	31,200	32,644	37,297
16	25,760	31,297	31,619	33,082	37,750
17	25,950	32,000	32,000	33,497	38,176
18	26,121	32,682	32,344	33,882	38,576
19	26,282	33,344	32,657	34,231	38,950
20	26,423	34,000	32,938	34,550	39,297
22	26,600	35,000	33,200	34,844	39,619
24	26,750	36,000	33,438	35,113	39,913
26	26,882	37,000	33,657	35,357	40,176
28	26,997	38,000	33,857	35,576	40,413
30	27,100	39,000	34,038	35,769	40,621
32	27,197	40,000	34,200	35,938	40,800
34	27,282	41,000	34,344	36,082	40,950
36	27,357	42,000	34,476	36,200	41,082
38	27,423	43,000	34,597	36,300	41,200
40	27,482	44,000	34,700	36,382	41,300
42	27,531	45,000	34,797	36,450	41,382
44	27,571	46,000	34,882	36,500	41,450
46	27,613	47,000	34,957	36,544	41,500
48	27,647	48,000	35,021	36,582	41,544
50	27,682	49,000	35,076	36,613	41,582
52	27,710	50,000	35,121	36,638	41,613
54	27,738	51,000	35,163	36,657	41,638
56	27,763	52,000	35,200	36,671	41,657
58	27,788	53,000	35,231	36,682	41,671
60	27,810	54,000	35,257	36,688	41,682
62	27,831	55,000	35,282	36,693	41,688
64	27,850	56,000	35,300	36,697	41,693
66	27,868	57,000	35,313	36,699	41,697
68	27,885	58,000	35,321	36,700	41,699
70	27,900	59,000	35,327	36,700	41,700
72	27,913	60,000	35,331	36,700	41,700
74	27,925	61,000	35,334	36,700	41,700
76	27,935	62,000	35,336	36,700	41,700
78	27,944	63,000	35,338	36,700	41,700
80	27,952	64,000	35,339	36,700	41,700
82	27,959	65,000	35,340	36,700	41,700
84	27,965	66,000	35,340	36,700	41,700
86	27,971	67,000	35,340	36,700	41,700
88	27,976	68,000	35,340	36,700	41,700
90	27,980	69,000	35,340	36,700	41,700
92	27,984	70,000	35,340	36,700	41,700
94	27,988	71,000	35,340	36,700	41,700
96	27,991	72,000	35,340	36,700	41,700
98	27,994	73,000	35,340	36,700	41,700
100	27,997	74,000	35,340	36,700	41,700

Lampiran Ttabel, Ttabel (t) Dan Tabel (F)

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N ₂)	df untuk pembilang (N ₁)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3,96	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,94	1,90	1,88	1,83	1,80	1,78
92	3,94	3,10	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,94	1,89	1,88	1,83	1,80	1,78
93	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,88	1,83	1,80	1,78
94	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,88	1,83	1,80	1,77
95	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,20	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,88	1,82	1,80	1,77
96	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,80	1,77
97	3,94	3,09	2,70	2,47	2,31	2,19	2,11	2,04	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,80	1,77
98	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,79	1,77
99	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,98	1,93	1,89	1,85	1,82	1,79	1,77
100	3,94	3,09	2,70	2,46	2,31	2,19	2,10	2,03	1,97	1,93	1,89	1,85	1,82	1,79	1,77

Lampiran Hasil Turnitin

Awalluddin Ali Paraira

by Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur



Submission date: 15-Jul-2024 11:58AM (UTC+0800)
Submission ID: 2415970612
File name: PENGARUH_TANGIBLE_BUKTI_FISIK_DAN_RELIABILITY_KYANDALAN_KAR.pdf (589.57K)
Word count: 6216
Character count: 37953

Awalluddin Ali Paraira

ORIGINALITY REPORT

23% SIMILARITY INDEX
22% INTERNET SOURCES
13% PUBLICATIONS
7% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
2	www.scribd.com Internet Source	1%
3	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
4	ojs.unud.ac.id Internet Source	1%
5	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
6	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	1%
7	id.123dok.com Internet Source	1%
8	www.islampos.com Internet Source	1%
9	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1%