

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambar Umum Objek Penelitian

Penggabungan beberapa bank, yaitu Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BNI Syariah, menghasilkan Bank Syariah Indonesia. Bank ini secara resmi dibuka pada tanggal 27 Januari 2021, berdasarkan keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Ketiga bank syariah tersebut bergabung untuk memberikan layanan yang lebih komprehensif, pilihan yang lebih banyak, dan modal yang lebih besar.

Bank Syariah Indonesia Kota Samarinda, yang tepatnya berada di Jl. Ir. H. Juanda diresmikan pada tanggal 1 februari 2021. Kegiatan layanan yang diberikan KCP Juanda antara lain pembuatan rekening baru bagi pengguna BSI, setor tunai, penarikan simpanan, pengecekan tabungan, pengajuan simpanan/pinjam serta layanan, ATM BSI untuk produk lain dari bank syariah Indonesia. Keunggulan dalam akses online yang diberikan dari sisi Banking oleh BSI Net yang mudah digunakan.

3.2 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini responden merupakan pengguna Bank Syariah Indonesia KPC Juanda. Data dikumpulkan dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden dengan penyebaran online menggunakan g-form dan penyebaran offline bertemu secara langsung dengan responden di Bank Syariah Indonesia.

3.2.1 Analisis Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. 1 Data Analisis Jenis Kelamin

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

Sumber data: Peneliti, 2024

Dari tabel 3.1 menunjukan bahwa nasabah laki-laki sebesar 42% sedangkan untuk nasabah perempuan sebesar 58%. Maka, berdasarkan sampel sebesar 100 orang responden dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Juanda diperoleh bahwa nasabah perempuan memiliki jumlah lebih besar dari nasabah laki-laki.

3.2.2 Analisis Berdasarkan Usia

Tabel 3. 2 Data Analisis Usia

Usia	Jumlah (Orang)	Persen (%)
17-24 Thn	51	51%
25-33 Thn	32	32%
34-41 Thn	4	4%
42-64 Thn	13	13%
Total	100	100%

Sumber data: Peneliti, 2024

Dari tabel 3.2 menunjukkan umur nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Diketahui nasabah yang berusia 42-64thn sebesar 13%, nasabah yang berumur 34-41thn sebesar 4%,

nasabah yang berumur 25-33thn sebesar 32%, dan nasabah dengan jumlah terbanyak berumur 17-24thn dengan nilai 51%.

3.2.3 Deskripsi Data

Penelitian ini menggunakan metode Statistik deskriptif, dengan sampel nasabah dari Bank Syariah Indonesia KCP Juanda di Kota Samarinda. Analisis data ini bertujuan untuk mengevaluasi data yang dikumpulkan tanpa membuat kesimpulan umum, tetapi untuk memahami tanggapan responden terhadap variabel penelitian. Statistik deskriptif juga digunakan untuk menggambarkan total skor setiap variabel yang dibagi menjadi 4 kategori.

Setelah semua informasi terkumpul, pertanyaan dibuat untuk responden mengisi kuesioner. Sampel terdiri dari 100 nasabah dari Bank Syariah Indonesia KCP Juanda di Kota Samarinda. Dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan data penelitian valid. Data yang terkumpul kemudian di-tabulasi untuk mempermudah perhitungan statistik lanjutan, dan hasil perhitungan ini akan disajikan hasil dalam pembahasan penelitian.

Penentuan interpretasi skor total suatu variabel dapat ditentukan dengan menggunakan rata-rata skor total jawaban, rumus yang akan digunakan sebagai berikut :

$$Interval = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Nilai bobot dikelompokkan menjadi 4 kategori dengan nilai interval disetiap kategori diperoleh dengan cara :

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

Maka dengan interval diatas, variabel penelitian dapat dinyatakan setiap seperti berikut :

Tabel 3. 3 Pengelompokan kategori pada pernyataan positif dan negatif

Interval Nilai bobot	Interpretasi Positif	Interpretasi Negatif
1,00 – 1,749	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju
1,75 – 2,499	Tidak Setuju	Setuju
2,5 – 3,249	Setuju	Tidak Setuju
3,25 – 4,00	Sangat Setuju	Sangat Tidak Setuju

Sumber data : Peneliti, 2024

1) *Responsiveness*

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada 100 responden didapatkan deskripsi data *responsiveness* dengan 3 item pernyataan sebagai alat ukur penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 4 Item pernyataan indikator *Responsiveness*

No	Pernyataan	Total Skor	Rata-rata	Ket
1	Karyawan Bank Syariah indonesia cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi.	320	3.20	Setuju
2	Bank Syariah indonesia memberikan informasi kepada nasabah ketika terdapat gangguan layanan.	324	3.24	Setuju
3	Karyawan Bank Syariah Indonesia memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah.	325	3.25	Sangat setuju

Sumber data : Peneliti, 2024

2) Kepuasan Nasabah

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada 100 responden didapatkan deskripsi data kepuasan nasabah dengan 5 item pernyataan sebagai alat ukur penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 5 Item pernyataan indikator kepuasan nasabah

No	Pernyataan	Total Skor	Rata-rata	Ket
1	Bank Syariah Indonesia mempunyai tempat dan lingkungan yang bersih, rapi, serta memadai untuk melakukan aktivitas bertransaksi.	336	3.36	Sangat setuju
2	Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang bersih diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia.	335	3.35	Sangat setuju
3	Saya merasa Bank Syariah Indonesia telah memberikan kemudahan dalam pelayanan sesuai dengan prosedur.	316	3.16	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.	323	3.23	Setuju
5	Bank Syariah Indonesia mampu memberikan kelengkapan sesuai dengan kewajiban berupa pelayanan yang cepat kompetensi, kenyamanan dan kebersihan dalam melakukan transaksi.	307	3.07	Setuju

Sumber data : Peneliti, 2024

3.3 Uji Instrumen Penelitian

3.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai seberapa valid sebuah angket atau kuesioner dalam mengukur apa yang sebenarnya ingin diukur. *Product Moment Pearson Correlation* salah satu metode yang umum digunakan dalam uji validitas, dimana skor setiap pertanyaan dihubungkan pada skor total yang terkumpul dari kuesioner jawaban responden. Dasar kesimpulan dapat dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan nilai r_{tabel} sebagai acuan. Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, Item pernyataan kuesioner dinyatakan valid dan sebaliknya, apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, menyatakan item pernyataan tidak valid.

- 1) Berdasarkan hasil perolehan uji validitas pada 3 pernyataan dari variabel Daya Tanggap (X) sebagai berikut:

Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness* (X)

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1	0.840	0.195	Valid
X2	0.860	0.195	Valid
X3	0.803	0.195	Valid

Sumber data: Peneliti, 2024

Dari tabel 3.6 diketahui bahwa semua item pertanyaan dari variabel *Responsiveness* (X) memiliki Nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka ketiga item pernyataan dari variabel *Responsiveness* sama dengan valid.

- 2) Berdasarkan hasil perolehan uji validitas pada 5 pernyataan dari Variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebagai berikut:

Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Item Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y1	0.753	0.195	Valid
Y2	0.801	0.195	Valid
Y3	0.808	0.195	Valid
Y4	0.825	0.195	Valid
Y5	0.848	0.195	Valid

Sumber data: Peneliti, 2024

Dari tabel 3.7 diketahui bahwa semua item pertanyaan dari variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki Nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka kelima item pernyataan dari variabel Kepuasan Nasabah sama dengan valid.

3.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna demi mengetahui kestabilan kuesioner yang digunakan pada penelitian, dan survei tersebut dapat dipercaya untuk mengukur variabel penelitian meskipun kuesioner tersebut diulangi dengan kuesioner yang sama berulang kali. Kriteria pengambilan uji reliabilitas adalah sebagai berikut, kuesioner yang digunakan reliabel atau konsisten

apabila nilai dari *Cronbach's Alpha* > 0,06. Sedangkan, jika kuesioner yang digunakan tidak reliabel atau tidak konsisten ketika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,06.

Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	N (Jumlah)	Cronbach's Alpha	Kriteria	Keterangan
<i>Responsiveness</i> (X)	3	0,781	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	5	0,865	0,60	Reliabel

Sumber data : Peneliti, 2024

Dari tabel 3.8 diketahui bahwa total 3 item pernyataan variabel *Responsiveness* dengan nilai sebesar 0,781, dan total 5 item pernyataan variabel Kepuasan Nasabah sebesar 0,865. Maka semua item pernyataan dalam variabel penelitian yang digunakan adalah reliabel, karena nilai dari *Chonbach's Alpha* > 0,60.

3.4 Uji Asumsi Klasik

3.4.1 Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan mengecek adanya hubungan linier yang signifikan antara dua variabel. Korelasi yang valid memerlukan adanya hubungan linier antara variabel (X) dan variabel (Y). Penentuan dalam uji linearitas ditentukan dengan mengevaluasi hasil dari nilai signifikansi. Jika Sig. nilai *Deviation From Linearity* > 0,05, hal ini menunjukkan adanya hubungan linier yang signifikan. Sebaliknya jika Sig. nilai *Deviation From Linearity* < 0,05, hal ini menunjukkan tidak ada hubungan linier yang signifikan antara variabel.

Tabel 3. 9 Hasil Uji Linearitas

Variabel	Signifikan	Keterangan
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	0.278	Linearitas

Sumber data : Peneliti, 2024

Dari Tabel 3.9 diketahui penyimpangan nilai Sig. linearitas sebesar 0,278, dimana lebih besar dari 0,05. Dengan demikian dinyatakan terdapat hubungan linier yang signifikan dari variabel daya tanggap (X) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y).

3.4.2 Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat dari nilai residu dalam model regresi variabel mempunyai distribusi normal. Menentukan kenormalan data dalam uji *Kolmogorov Smirnov* dengan melihat acuan yang ditentukan, dimana data berdistribusi normal jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05. Sebaliknya, data tidak terdistribusi normal jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05.

Tabel 3. 10 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
N	100
Test Statistic	.080
Asymp. Sig. (2-tailed)	.116

Sumber data : Peneliti, 2024

Dari Tabel 3.10 diatas, diketahui nilai signifikansi Asymp.Sig (2-tailed) sebesar 0,116 lebih besar dari 0,05. Berdasarkan acuan dalam pengambilan keputusan dinyatakan bahwa data berdistribusi normal.

3.4.2. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi tanda-tanda heteroskedastisitas dalam suatu model regresi, uji Glejser digunakan sebagai salah satu metodenya. Proses pengambilan keputusan pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser didasarkan pada nilai signifikansi (Sig.). Jika Sig. nilainya melebihi 0,05 maka dikatakan tidak adanya heteroskedastisitas pada model regresi. Sebaliknya jika Sig. nilainya kurang dari 0,05 maka dikatakan bahwa terdapat heteroskedastisitas pada model regresi.

Tabel 3. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	signifikan	Nilai Probabilitas	Keterangan
<i>Responsiveness</i>	0,771	0,05	Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

Sumber data : Peneliti, 2024

Dari Tabel 3.11 diketahui nilai signifikansi variabel responsive (X) sebesar 0,771 lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, berdasarkan kriteria keputusan uji Glejser dapat dikatakan bahwa model regresi tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

3.5 Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independent (X) dan variabel dependent (Y) positif atau negative.

Tabel 3. 12 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel	B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficient Betta	t	Sig
(Constant)	10.437	1,481		7.047	0,000
Responsiveness	0,592	0,151	0,368	3.919	0,000

Sumber data : Peneliti, 2024

Dari tabel 3.12 diketahui nilai Kepuasan Nasabah (a) sebesar 10,437, dan nilai *responsiveness* (b) sebesar 0,592, maka dibuat persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

$$Y = 10,437 + 0,592X$$

Nilai konsistensi dari variabel kepuasan nasabah (Y), yaitu 10,437 pada persamaan ini, dapat dilihat sebagai perkiraan nilai kepuasan pelanggan ketika ketanggapan (X) sama dengan nol atau pada keadaan semula sebelum adanya pengaruh *responsiveness*. Berdasarkan nilai koefisien regresi variabel *responsiveness* sebesar 0,592, skor kepuasan pelanggan naik sebesar 0,592 untuk setiap tambahan satu unit daya tanggap. Hal ini mendukung teori yang menyatakan bahwa terdapat arah pengaruh yang positif antara variabel X (*responsiveness*) dan variabel Y (kepuasan pelanggan).

3.6 Uji Hipotesis

3.6.1 Uji Statistik t

Uji t digunakan untuk mengevaluasi signifikansi pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dalam analisis regresi. Dalam pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai uji t dengan tingkat signifikan 0,05. Apabila nilai signifikan < 0,05 maka hipotesis diterima, sebaliknya jika nilai signifikan > 0,05 maka hipotesis tidak diterima. Keputusan lainnya diambil dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} .

Tabel 3. 13 Hasil Uji t

Variabel	B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficient Betta	t	Sig
(Constant)	10.437	1,481		7.047	0,000
Responsiveness	0,592	0,151	0,368	3.919	0,000

Sumber data : Peneliti, 2024

Dari table 3.13 diketahui nilai signifikansi *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah adalah $0,00 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 3,919 > t_{tabel} 1,987$. Sehingga, disimpulkan *Responsiveness* secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

3.6.2 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh dari *Responsiveness* (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) dapat bersumber pada nilai *R Square*.

Tabel 3. 14 Hasil Uji R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.368 ^a	.136	.127	2.316

Sumber data : Peneliti, 2024

Dari table 3.14 diketahui nilai dari R Square sebesar 0,136. Menunjukkan bahwa pengaruh *Responsiveness* (daya tanggap) karyawan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 13,6%, sedangkan sisa nilai dari variabel Kepuasan nasabah lainnya sebesar 86,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3.7 Pembahasan

Dari hasil pengolahan data diperoleh nilai t_{hitung} dari variabel *Responsiveness* sebesar 3.919 dan sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,987, hal tersebut membuktikan bahwa *Responsiveness* (daya tanggap) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Juanda di Kota Samarinda. Meskipun memiliki pengaruh yang kecil, namun *responsiveness* tetap harus diperhatikan dengan baik karena *Responsiveness* merupakan bagian dari kualitas layanan, dimana *responsiveness* dalam konteks ini mengacu pada kesiapan karyawan Bank Syariah Indonesia dalam membantu nasabah dengan sikap yang empatik dan penuh hormat, responsif terhadap keluhan nasabah, serta cepat dalam menyelesaikan masalah yang dialami nasabah melalui berbagai saluran komunikasi. Dengan demikian, apabila kualitas layanan dari pihak bank dalam dimensi *Responsiveness* dilakukan dengan sepenuh hati, maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Asyfiya & Fariza (2024) yang menemukan bahwa *Responsiveness* ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Menunjukkan bahwa ketika karyawan segera menangani kebutuhan nasabah, akan berperan besar dalam meningkatkan penilaian positif nasabah terhadap pelayanan bank. Begitu pula dengan penelitian terdahulu oleh Samsir (2020), juga menunjukkan bahwa *Responsiveness* dalam kualitas layanan secara khusus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Hartoto (2022), penelitiannya menemukan bahwa *Responsiveness* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna bank syariah, artinya nasabah bank syariah yang merasa mendapat pelayanan cepat dan tanggap akan merasa puas dengan layanan tersebut. Pada penelitian terdahulu yang juga dilakukan oleh Monica & Marlius (2023) Monica & Marlius (2023) sebelumnya juga telah melakukan penelitian yang menunjukkan pentingnya kualitas layanan dalam menentukan kepuasan nasabah di industri perbankan. Secara khusus dimensi kualitas pelayanan yang disebut *responsiveness* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.. Terlihat jelas bahwa *Responsiveness* karyawan dan kepuasan nasabah memiliki kaitan yang erat, karena karyawan yang melayani nasabah dengan pelayanan yang tanggap cenderung memperoleh hasil yang lebih baik. Oleh karena itu, peningkatan dalam aspek *Responsiveness* diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar bagi bank dalam mempertahankan dan meningkatkan nasabah mereka.