

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan oleh :  
Ayu Puspita Sari  
2011102431526**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR  
JULI 2024**

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA**

**SKRIPSI**

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

**Diajukan oleh :  
Ayu Puspita Sari  
2011102431526**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR  
JULI 2024**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**Ayu puspita Sari  
2011102431526**

**Disetujui untuk diujikan  
Pada tanggal 24 Juni 2024**

**Pembimbing**



**Jubaidi, S.E., M.E.  
NIDN. 1107087901**

**Mengetahui,  
Koordinator Skripsi**



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

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN**  
**TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA**  
**BANK SYARIAH INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**Ayu Puspita Sari**  
**2011102431526**

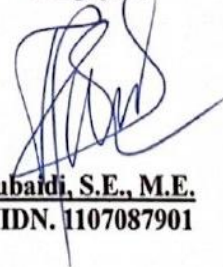
**Diseminarkan dan Diujikan**  
**Pada tanggal 11 Juli 2024**

**Penguji I**



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

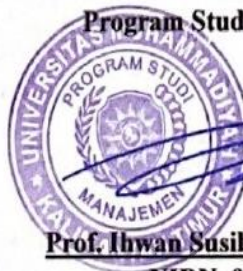
**Penguji II**



**Jubardi, S.E., M.E.**  
**NIDN. 1107087901**

**Mengetahui,**  
**Ketua**

**Program Studi S1 Manajemen**



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

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ayu Puspita Sari

NIM : 2011102431526

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia.

Menyatakan bahwa **skripsi** yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi/falsifikasi baik Sebagian atau seluruhnya.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam **skripsi** saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Samarinda, 11 Juni 2024  
Yang membuat pernyataan



Ayu Puspita sari  
NIM : 2011102431526

## ABSTRAK

Penelitian ini berfokus untuk mengetahui pengaruh antara *Responsiveness* karyawan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah Indonesia. Objek penelitian adalah nasabah bank BSI KCP Juanda di Kota Samarinda. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, perolehan data primer dengan menyebarkan kuesioner melalui gform dan bertemu langsung dengan nasabah di bank syariah Indonesia. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang diperoleh dengan menggunakan metode *Probability Sampling*. Analisis data menggunakan metode statistik analisis regresi sederhana dengan SPSS versi 25. Hasil penelitian yang telah dilakukan di dapatkan bahwa persamaan regresi menunjukkan arah pengaruh variabel *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah adalah positif, dan uji hipotesis diketahui nilai uji  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yang artinya signifikan. Dengan demikian dinyatakan variabel *Responsiveness* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BSI KCP Juanda Kota Samarinda.

**Kata kunci:** Kepuasan Nasabah, Daya Tanggap, Bank Syariah Indonesia

## ***ABSTRACT***

*This study focuses on knowing the influence between employee Responsiveness on customer satisfaction at Indonesian Islamic banks. The object of research is bank customers BSI KCP Juanda in Samarinda City. In this study using a quantitative approach, obtaining data by distributing questionnaires through gform and meeting directly with customers at Indonesian Islamic banks. The number of samples used in this study were 100 respondents obtained using the Probability Sampling method. Data analysis using statistical methods of simple regression analysis with SPSS version 25. The results of the research that has been done found that the regression equation shows the direction of the influence of the Responsiveness variable on customer satisfaction is positive, and the hypothesis test is known to be the value of  $t_{count} > t_{table}$  which means significant. Thus it is stated that the Responsiveness variable has a positive and significant relationship with the satisfaction of BSI bank KCP Juanda customers in Samarinda City.*

**Keyword :** *Customer Satisfaction, Responsiveness, Indonesian Islamic Banks*

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkah, Rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia”. Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan program pendidikan Sarjana (S1) Manajemen,

Dalam Penyusunan Skripsi ini penulis menyadari bahwa telah menerima banyak, bimbingan saran-saran dari berbagai pihak, Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Musyiam, M.T, selaku rector Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Prof. M. Farid Wajidi, S.E., M.M., Ph. D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universita Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Bapak Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Bapak Jubaidi, S.E., M.E, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan saran, serta petunjuk dalam penyelesaian Skripsi ini.
5. Ibu Askiah, S.E., M.Si, selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran serta petunjuk dalam menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Prodi Manajemen, yang telah memberikan ilmunya kepada penulis dari awal perkuliahan hingga sekarang.
7. Orang tua tercinta Ibu Salasiah dan Bapak Sahrun yang selalu memberikan do'a, motivasi dan dana yang besar, saudari perempuan saya Puspa Sari yang selalu memberikan uang saku untuk saya dan Pertiwi Dwita Sari yang selalu menunjang kebutuhan hidup saya selama kuliah, serta saudara laki-laki saya Ahmad Ramadani yang selalu memberikan semangat. Semoga ridho mereka senantiasa mengiringi langkah penulis.
8. Kepada teman-teman tercinta Yuliana, Hasniati, Kamsinah, Melati Puspita Sari, Redno Puspita, Jihan Aulia Husna, serta Halmia yang selalu senantiasa bersama dengan penulis dalam suka maupun duka.
9. Serta semua pihak yang membantu dan memberikan doa kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi

Terhadap semuanya penulis hanya bisa membalas dengan berdo'a kepada Allah SWT, semoga diberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiin.



Penulis juga menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih terdapat kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran yang dapat digunakan untuk menyempurnakan karya ini. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Samarida, 11 Juni 2024  
Penyusun,

Ayu Puspita Sari

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
1.5 Perumusan Hipotesis .....	3
1.6 Kerangka Pikir.....	3
<b>BAB II METODE PENELITIAN</b> .....	<b>4</b>
2.1 Lokasi Penelitian .....	4
2.2 Jenis Penelitian .....	4
2.3 Sumber Data .....	4
2.4 Populasi dan Sampel.....	4
2.4.1 Populasi .....	4
2.4.2 Sampel.....	4
2.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	5
2.6 Teknik Pengumpulan Data .....	6
2.7 Teknis Analisis Data.....	6
2.7.1 Uji instrumen.....	6
2.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	6
2.7.3 Regresi Linear Sederhana .....	7
2.7.4 Pengujian Hipotesis .....	7
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>8</b>
3.1 Gambar Umum Objek Penelitian.....	8
3.2 Karakteristik Responden.....	8
3.3 Uji Instrumen Penelitian .....	11
3.4 Uji Asumsi Klasik .....	12
3.5 Regresi Linear Sederhana .....	13
3.6 Uji Hipotesis.....	14
3.7 Pembahasan .....	15

<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>16</b>
4.1 Kesimpulan.....	16
4.2 Keterbatasan .....	16
4.3 Saran.....	16
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>19</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 2. 1</b> Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	5
<b>Tabel 2. 2</b> Pengukuran Skala Likert .....	6
<b>Tabel 3. 1</b> Data Analisis Jenis Kelamin .....	8
<b>Tabel 3. 2</b> Data Analisis Usia .....	8
<b>Tabel 3. 3</b> Pengelompokan kategori pada pernyataan positif dan negatif .....	9
<b>Tabel 3. 4</b> Item pernyataan indikator Responsiveness .....	10
<b>Tabel 3. 5</b> Item pernyataan indikator kepuasan nasabah .....	10
<b>Tabel 3. 6</b> Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness (X) .....	11
<b>Tabel 3. 7</b> Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y) .....	11
<b>Tabel 3. 8</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	12
<b>Tabel 3. 9</b> Hasil Uji Linearitas .....	12
<b>Tabel 3. 10</b> Hasil Uji Normalitas .....	13
<b>Tabel 3. 11</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	13
<b>Tabel 3. 12</b> Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	13
<b>Tabel 3. 13</b> Hasil Uji t .....	14
<b>Tabel 3. 14</b> Hasil Uji R Square .....	14

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1. 1</b> Kerangka Pikir .....	<b>3</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
<b>Lampiran 1</b> Lembar Kuesioner .....	19
<b>Lampiran 2</b> Surat Ijin Penelitian .....	21
<b>Lampiran 3</b> Surat Balasan Ijin Penelitian .....	22
<b>Lampiran 4</b> Hasil Uji karakteristik responden .....	23
<b>Lampiran 5</b> Hasil Uji Validitas .....	23
<b>Lampiran 6</b> Hasil Uji Reliabilitas .....	24
<b>Lampiran 7</b> Hasil Uji Linearitas .....	25
<b>Lampiran 8</b> Hasil Uji Normalitas.....	25
<b>Lampiran 9</b> Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	26
<b>Lampiran 10</b> Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji t.....	26
<b>Lampiran 11</b> Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	26
<b>Lampiran 12</b> Tabel Z, tabel t, tabel r.....	27
<b>Lampiran 13</b> Hasil Uji Turnitin .....	28

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bank merupakan organisasi keuangan yang mengumpulkan uang dari nasabah dan menginvestasikannya kembali dalam bentuk kredit atau dengan cara lain (Septia Wati & Iqbal Fasa, 2023). Indonesia memiliki dua sistem operasi keuangan yang berbeda: Bank syariah, yang mengikuti prinsip-prinsip syariah Islam dan menawarkan skema bagi hasil sebagai cara untuk mencegah riba, dan bank tradisional, yang manajemennya menggunakan bunga (Fathurrahman & Utomo, 2023). Perkembangan dalam sektor perbankan terus mengalami peningkatan, oleh karena itu Bank syariah harus konsisten dalam mengembangkan strategi peningkatan kualitas layanan yang mampu memenuhi kebutuhan serta kepuasan nasabah dengan baik. Sehingga, Bank Syariah tetap bertahan dan dapat bersaing dalam sektor perbankan (Fidia Oktafiani, 2022).

Bank Syariah Indonesia merupakan penggabungan dari tiga Bank, yakni BRI Syariah, Mandiri Syariah, BNI Syariah. Tujuan dari penggabungan beberapa bank menjadi Bank Syariah Indonesia untuk dapat mengoptimalkan ekonomi syariah di Indonesia dan dapat menjadi salah satu bank syariah terbaik di dunia dalam 5 tahun ke depan (Meilani & Sugiarti, 2022). Di Kalimantan Timur, keberadaan KCP Bank Syariah Indonesia sudah mencapai 7 kantor cabang pembantu dan 14 atm yang tersebar di sejumlah daerah salah satunya di Juanda (Heriani, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia sudah mulai banyak dikenal oleh kalangan masyarakat. Bahkan Bank Syariah Indonesia atau yang lebih dikenal dengan BSI menjadi salah satu bagian dari *The World Best Bank* sesuai yang dilakukan dan ditetapkan oleh *Forbes*. Direktur utama BSI Hery Gunardi mengatakan bahwa pencapaian yang diperoleh merupakan bagian motivasi perusahaan agar konsisten meningkatkan layanan khususnya bagi nasabah dan kepada masyarakat pada umumnya. Serta menjadi pemicu perkembangan ekonomi Syariah di Indonesia untuk manfaat masyarakat di masa depan (Wafi, 2022).

Dalam upaya untuk terus memberikan yang terbaik bagi nasabah, Bank Syariah Indonesia terus melakukan transformasi dalam meningkatkan layanan dari berbagai sisi, salah satunya yaitu peningkatan pada sisi karyawan. Daya tanggap karyawan merupakan keinginan untuk membantu nasabah dengan memberikan informasi dan memberikan pelayanan yang efisien (Idju *et al.*, 2022). *Responsiveness* (daya tanggap) menjadi bagian terpenting dalam memberikan pelayanan, sebab daya tanggap mengacu pada respon atau kesigapan karyawan dalam memberikan informasi yang membantu serta dapat dipahami oleh nasabah (Sholehuddin & Rahman, 2020). Daya tanggap yang baik dari karyawan meliputi beberapa aspek, yakni : kesediaan membantu pelanggan ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan fasilitas, tanggap dalam mengatasi keluhan dan permintaan pelanggan, kecepatan dalam menyelesaikan masalah sehingga tidak membuat pelanggan menunggu lama. Ketika semua aspek tersebut dapat terpenuhi maka, karyawan dan bank akan mendapatkan nilai positif serta dianggap mampu memenuhi kepuasan nasabah (Surwanto & Sopian, 2018).

Kepuasan merupakan gabungan kata dari Bahasa latin "*satis*" bermakna cukup baik dan "*facio*" bermakna melakukan atau membuat. Dalam Bahasa sederhananya *Satisfaction* diartikan sebagai usaha yang dilakukan dalam upaya memenuhi harapan dengan berkualitas (Ardiansyah, 2021). Dimana kepuasan merupakan luapan emosi seperti puas dan kecewa dari seseorang yang muncul karena menilai kinerja yang diharapkan tidak sesuai dengan ekspektasi. Bank harus mampu memenuhi harapan yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan memberikan pelayanan yang berkualitas

tinggi. Dimana hal ini menyiratkan bahwa bank harus dapat memberikan layanan yang memenuhi dan melampaui harapan nasabah mereka (Halim *et al.*, 2021). Layanan berkualitas adalah layanan yang memenuhi harapan atau bahkan melebihi harapan sehingga timbul rasa puas bagi nasabah. Namun, akan ada ketidakpuasan dan layanan akan dilihat secara negatif jika tidak sesuai dengan harapan. Karena konsumen yang menentukan apakah suatu layanan itu baik atau buruk, bank harus konsisten dalam memenuhi harapan nasabah untuk mendapatkan kepuasan (Saputri, 2022).

Keluhan muncul ketika nasabah merasa tidak puas dengan kualitas layanan yang diterima. Keluhan nasabah dari *Responsiveness* (daya tanggap) pada Bank Syariah Indonesia adalah ketika terjadi gangguan layanan yang mengakibatkan nasabah tidak dapat mengambil dana milik mereka dari pagi hingga sore hari. Dalam kasus ini, bahkan nasabah tidak sempat untuk mempersiapkan langkah-langkah pilihan atau menunda rencana transaksi mereka. Bank kurang terbuka dalam menjelaskan penyebab gangguan dan tidak memberikan informasi perkiraan waktu pemulihan melalui kontak nasabah yang terdaftar pada sistem mereka, sehingga nasabah menunggu dengan kepastian kurang jelas (Wicaksono, 2023). Kejadian tersebut dapat menimbulkan rasa kecewa terhadap kualitas layanan dan dianggap bahwa Bank Syariah Indonesia kurang tanggap dalam menghadapi masalah dan dapat menyebabkan beberapa nasabah beralih ke bank lain, terutama jika mereka merasa BSI tidak menangani situasi dengan baik. (Yunior, 2019). Berdasarkan penjabaran diatas, peneliti memutuskan apakah daya tanggap dari Bank Syariah Indonesia KCP Juanda memiliki dampak terhadap kepuasan nasabah, sehingga dilakukannya penelitian untuk mengetahui hal tersebut. Dan diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan wawasan baru dalam dunia perbankan dengan judul “Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Juanda Kota Samarinda”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari penjelasan yang dijabarkan pada latar belakang diatas maka dibuat rumusan masalah penelitian adalah adakah pengaruh *Responsiveness* karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Juanda Kota Samarinda.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Juanda Kota Samarinda.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini :

### **a. Manfaat Teoritis**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna bagi penulis dalam menambah ilmu pengetahuan tentang perbankan syariah Indonesia.

### **b. Manfaat Praktis**

#### **1) Bagi Pihak Bank**

Diharapkan dari penelitian ini dapat berguna bagi Bank Syariah Indonesia kota samarinda sebagai masukan yang bermanfaat agar meningkatkan *Responsiveness* (daya tanggap) karyawan terhadap kepuasan nasabah dan sebagai bahan informasi tentang dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

#### **2) Bagi Peneliti Selanjutnya**

Agar terus dapat menjadi sumber yang bermanfaat kedepannya diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi pembelajaran.



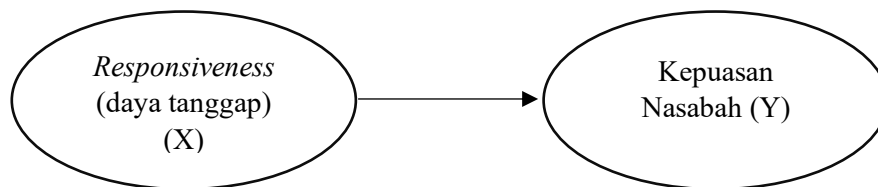
### 1.5 Perumusan Hipotesis

Hipotesis adalah solusi jangka pendek untuk beberapa perselisihan studi. Hipotesis bersifat sementara sehingga masih perlu dilakukan pembuktian kebenaran melalui pengumpulan data empiris.

*Responsiveness* memiliki dampak penting terhadap kepuasan nasabah sehingga tidak boleh diabaikan, karena dengan daya tanggap melibatkan kesediaan dalam memberikan bantuan kepada nasabah dan ketanggapan karyawan mengatasi keluhan atau masalah (Stianti, 2023). *Responsiveness* menjadi faktor utama yang dapat berdampak pada kepuasan nasabah melalui kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan, sehingga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Bahkan, daya tanggap bisa dianggap sebagai salah satu bagian penting dalam kualitas layanan, yang berhubungan baik dengan penyedia layanan karena mampu menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan jasa seperti perbankan dalam menjawab permasalahan pelanggan. Penjelasan ini mengarah pada hipotesis penelitian, yaitu sebagai berikut: Diduga terdapat pengaruh antara *Responsiveness* (daya tanggap) karyawan terhadap kepuasan nasabah.

### 1.6 Kerangka Pikir

Kerangka kerja adalah diagram yang menggambarkan hubungan antara variabel dan faktor lain yang sedang diselidiki. Berikut merupakan kerangka pikir dalam penelitian mengenai pengaruh variabel *Responsiveness* (daya tanggap) karyawan terhadap variabel kepuasan nasabah..



Sumber data : Peneliti, 2024

**Gambar 1. 1** Kerangka Pikir

## BAB II METODE PENELITIAN

### 2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Juanda Kota Samarinda. Objek penelitian adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang akan memberikan jawaban dalam bentuk kuesioner yang berisi pernyataan dan telah diisi sebagai bagian sumber data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penelitian.

### 2.2 Jenis Penelitian

Penelitian Kuantitatif pada umumnya dipakai pada penelitian sampel besar. Penelitian ini menekankan pada analisis data secara numerial atau angka menggunakan metode statistik, dengan melakukan pengujian hipotesis dan menyajikan hasil kesimpulan penelitian. Pentingnya perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antara variabel-variabel yang diteliti akan ditemukan melalui penelitian kuantitatif (Sudaryana & Agusady, 2022).

### 2.3 Sumber Data

Data primer yang merupakan informasi yang diperoleh langsung dari tempat objek penelitian merupakan salah satu dari dua sumber data yang digunakan penulis dalam penyusunan ini. Data primer untuk penelitian ini berasal langsung dari responden Bank Syariah Indonesia KCP Juanda Kota Samarinda yang mengisi kuesioner dengan pernyataan-pernyataan yang sesuai dengan indikator-indikator variabel penelitian. Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan dari proyek penelitian sebelumnya. Data ini diperoleh dari internet, jurnal, artikel berhubungan dengan kualitas layanan dan kepuasan nasabah dan lain sebagainya yang dapat mendukung sebagai sumber data dalam penelitian (Meilani & Sugiarti, 2022).

### 2.4 Populasi dan Sampel

#### 2.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian mengacu pada semua orang atau benda dengan atribut atau karakteristik tertentu yang dipilih untuk diperiksa untuk membuat kesimpulan (Priadana *et al.*, 2021). Penelitian ini menggunakan seluruh jumlah nasabah yang membuka rekening pada Bank Syariah Indonesia KCP Juanda Kota Samarinda. Besarnya jumlah data populasi dalam penelitian ini, maka penulis memilih memakai rumus *Cochran* dalam menentukan jumlah sampel penelitian dimana populasi tidak dapat diperoleh karena bersifat rahasia serta tidak diketahui jumlah yang pasti (Sugiyono, 2020).

#### 2.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan ciri-ciri yang terdapat pada populasi tersebut (Priadana *et al.*, 2021). Strategi pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan probability sampling, yang memilih sampel secara acak dan mengasumsikan bahwa setiap populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel. Rumus *Cochran* dipilih dalam penelitian ini untuk mengambil sampel dikarenakan jumlah populasi terlalu besar dan tidak diketahui (Sugiyono, 2020).

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

Keterangan :

n : Jumlah sampel yang diperlukan

z : Nilai standar yang diperoleh dari table distribusi normal Z simpangan 5% dengan nilai 1,96

p : Nilai proporsi yang didapatkan dari penelitian sebelumnya (kepuasan), apabila tidak diketahui, maka perkiraan proporsi sebesar 50% atau 0,5.

q : 1-p

e : *Sampling error* (tingkat kesalahan sampel) 10% atau 0,1 dari tingkat kepercayaan 90% perhitungan :

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

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

Dari hasil perhitungan di atas, maka sampel yang diperlukan berjumlah sebanyak 96,04 responden, lalu dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 97 dan digenapkan menjadi 100 responden.

## 2.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel yang menjadi titik dalam penelitian yakni, *Responsiveness* menjadi variabel Independen merupakan variabel yang mempengaruhi dan mempunyai kemungkinan pengaruh terhadap variabel dependen. Variabel dependen, sering dikenal sebagai variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen, adalah Kepuasan nasabah (Sugiyono, 2020).

**Tabel 2. 1** Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap) (X)	<i>Responsiveness</i> adalah keinginan karyawan dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada nasabah dengan cepat.	a. Ketersediaan membantu pelanggan b. Tanggap terhadap keluhan pelanggan c. Kecepatan dalam penyelesaian masalah (Robyardi, 2017)	Skala Likert
Kepuasan nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan respon terhadap pelayanan tidak sesuai terhadap ekspektasi mereka.	a. Tempat b. Kenyamanan c. Kemudahan prosedur administrasi d. kesesuaian dengan spesifikasi e. kemampuan (Robyardi, 2017)	Skala Likert

Sumber data : Peneliti 2024

## 2.6 Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner, yang merupakan instrumen pengumpulan data yang memberikan pernyataan sesuai dengan indikator-indikator variabel penelitian dan diisi langsung oleh responden, merupakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Metode yang paling populer untuk mengumpulkan data adalah kuesioner. Dalam menyusun kuesioner, peneliti harus menjelaskan pertanyaan penelitian dengan jelas agar data yang diharapkan sesuai dan tujuan penelitian dapat tercapai (Neliwati, 2018).

Untuk mengukur nilai jawaban responden memakai skala likert yang terdiri atas nilai-nilai jawaban, mulai dari STS (sangat tidak setuju), TS (tidak setuju), S (setuju), dan SS (sangat setuju) (Setiawan *et al.*, 2022). Skala penelitian yang digunakan adalah Skala Likert, Skala ini digunakan untuk mengukur pendapat dan persepsi responden terhadap serangkaian pertanyaan tentang fenomena dalam penelitian ini (Mulyana & Chandra Lesmana, 2021).

**Tabel 2. 2** Pengukuran Skala Likert

Jawaban	Nilai
SS (Sangat Setuju)	4
S (Setuju)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

Sumber data : Peneliti 2024

## 2.7 Teknis Analisis Data

Dalam menyelesaikan permasalahan pada penelitian ini, diperlukan suatu metode analisis data untuk mengetahui jawaban dari pokok permasalahan yang telah dibuat, metode analisis yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis. Untuk pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS untuk menghitung nilai statistik sehingga mendapatkan kesimpulan hasil yang tepat.

### 2.7.1 Uji instrumen

#### 1) Uji Validitas

Tujuan dari pengujian ini untuk mengetahui benar atau tidaknya suatu pernyataan dari kuesioner dan pernyataan tersebut mampu menghasilkan sesuatu yang dapat diukur (Bancin *et al.*, 2023).

#### 2) Uji Reliabilitas

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengukur kuesioner yang berfungsi sebagai indikator suatu variabel. Jika jawaban atas pertanyaan yang diberikan kepada objek tetap konstan sepanjang waktu, maka kuesioner dianggap dapat diandalkan (Arrahman, 2022).

### 2.7.2 Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Linearitas

Uji ini bertujuan untuk memastikan apakah terdapat hubungan linear yang substansial antara dua variabel atau tidak. Dalam analisis korelasi dan regresi linier, uji ini sering digunakan (Nugraha, 2022).

#### 2) Uji Normalitas

Tujuan dilakukan pengujian normalitas adalah mengecek sebaran variabel pengganggu atau residu dalam model regresi. Untuk melakukan pengujian statistik, perlu dilakukan verifikasi bahwa distribusi data normal atau hampir normal (Setiawati, 2021).

### 3) Uji Outlier

Uji outlier merupakan sifat suatu data yang memiliki karakteristik berbeda yang jauh secara signifikan dari rata-rata data lainnya. (Siregar *et al.*, 2023).

### 4) Uji heteroskedastisitas

Mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan dengan pengamatan pada model regresi adalah tujuan dari uji heteroskedastisitas (Saputri, 2022).

## 2.7.3 Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui dampak atau hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya, maka digunakan pengujian regresi linier sederhana (Mulyono, 2019). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *Responsiveness* karyawan dan kepuasan nasabah berkorelasi. Persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Ket :

Y : Kepuasan Nasabah

a : Konstanta

b: Koefisien Regresi *Responsiveness*

x : *Responsiveness*

## 2.7.4 Pengujian Hipotesis

### 1) Uji Statistik t

Tujuan dari tes ini adalah untuk menentukan bagaimana satu variabel independen, atau satu variabel independen dengan sendirinya, mempengaruhi variabel dependen (Syaleh *et al.*, 2020).

### 2) Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menentukan seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Seberapa besar nilai koefisien determinasi maka sebesar itu pula kemampuan variabel bebas mempengaruhi variabel terikatnya dan begitu pun sebaliknya (Setiawati, 2021).

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Gambar Umum Objek Penelitian

Bank Syariah Indonesia adalah hasil merger beberapa bank, yakni bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BNI Syariah. Diresmikan pada tanggal 27 Januari 2021 melalui surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Tujuan merger ini adalah untuk menggabungkan keunggulan ketiga bank syariah tersebut agar lebih menawarkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan 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)	Persentase (%)
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

Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
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 berumur 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

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>	
	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 :

$$Y = a + bx$$

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

Persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa, Nilai konsistensi variabel kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 10,437, nilai tersebut merupakan perkiraan nilai Kepuasan Nasabah ketika *Responsiveness* (X) sama dengan nol atau dalam kondisi awal sebelum adanya pengaruh *Responsiveness*. Nilai koefisien regresi variabel *responsiveness* dengan nilai 0,592 menyatakan setiap penambahan 1 unit dalam *responsiveness*, maka nilai kepuasan nasabah bertambah sebanyak 0,592. Ini sesuai dengan interpretasi bahwa arah pengaruh variabel X (*Responsiveness*) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) adalah positif.

### 3.6 Uji Hipotesis

#### 3.6.1 Uji Statistik t

Uji t dipakai 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 hipotesis diterima, sedangkan jika nilai signifikan > 0,05 hipotesis ditolak. Keputusan lainnya diambil dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ .

**Tabel 3. 13** Hasil Uji t

Variabel		Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficient Beta	t	Sig
	B				
(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 ( $R^2$ )

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 <sup>a</sup>	.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 kepada 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.

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan terdapat hubungan daya tanggap karyawan terhadap kepuasan nasabah, sehingga dibuat kesimpulan bahwa variabel *responsiveness* (daya tanggap) karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Juanda di Kota Samarinda. Dari hasil pengujian regresi linier ketika variabel *responsiveness* (daya tanggap) karyawan mengalami peningkatan maka variabel kepuasan nasabah juga meningkat. Dimana *Responsiveness* karyawan mencakup berbagai hal penting seperti kesiediaan untuk memberikan bantuan dengan informasi yang tepat, tanggap terhadap keluhan nasabah dengan memberikan solusi yang memuaskan, serta responsif dalam menyelesaikan masalah baik melalui telepon, email, atau media sosial. Dari interaksi tersebut membuat nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan dan ketika pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) meningkatkan kualitas pelayanan dalam aspek *responsiveness* maka kepuasan nasabah juga akan mengalami peningkatan.

### **4.2 Keterbatasan**

- 1) Bank Syariah Indonesia memiliki kebijakan yang ketat terkait dengan akses data dan informasi internal. Hal ini membuat peneliti sulit untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk penelitian.
- 2) Sulitnya untuk mendapatkan data yang spesifik atau mengakses informasi yang bersifat sensitif, karena bank BSI harus menjaga kerahasiaan dan privasi informasi nasabah serta data internal.
- 3) Untuk mendapatkan izin dari pihak bank BSI harus melewati prosedur yang rumit, dan ini dapat memperlambat atau bahkan menghambat kemajuan penelitian.

### **4.1 Saran**

- 1) Meskipun memiliki pengaruh yang rendah, *Responsiveness* dianggap sebagai aspek penting dalam kualitas pelayanan karena dapat mempengaruhi keberhasilan bank dalam memenuhi kepuasan nasabah. Oleh karena itu, bank diharapkan untuk tidak mengabaikan pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan dari variabel *responsiveness* yang diberikan karyawan karena dapat menentukan keberhasilan bank dalam industri perbankan.
- 2) Penelitian ini dapat diperluas oleh peneliti selanjutnya dengan memasukkan lebih banyak faktor independen seperti keamanan dan keselamatan yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Loyalitas pelanggan dapat digunakan dalam penelitian sebagai pengganti variabel dependen untuk diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, R. (2021). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen. 7.
- Arrahman, A. F. (2022). Pengaruh Pemahaman, Kesadaran, Kualitas Pelayanan, dan Ketegasan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Asyfiya, K. A., & Fariza, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi TERRA (*Tangibles, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance*) Di BSI KCP CIREBON PLERED 1 (Vol. 02, Issue 01). JW. <http://jurnalwitana.com/>
- Bancin, S., & Abrar Hutagalung Kasmin, M. (2023). Pengaruh *Tangible, Responsiveness, Dan Assurance* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Pembiayaan Bank Muamalat Kc Medan Balai Kota). *Management, Accounting*, 1(2). <http://kti.potensi-utama.ac.id/index.php/MAIBIE/index>
- Fathurrahman, A., & Utomo, P. W. (2023). Analisis Determinan Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *IHTIYATH Jurnal Manajemen Keuangan Syariah*, 7(1), 83–97.
- Fidia Oktafiani, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Ukt Pada Bank Syariah Mandiri Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa FEBI UIN STS Jambi). *Jurnal Margin*, 2(1), 18.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Efendi, M. B., Sudarso, A., Purba, B., Sisca, D. L., Permadi, H. M. P. S. L. A., & Novela Vina. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa (R. Watrianthos, Ed.; Vol. 1). Yayasan Kita Menulis.
- Hartoto. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syari'ah Indonesia Di Tanjung Pinang. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(12). <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i12.10357>
- Heriani, A. (2021). Bank Syariah indonesia Di Kalimantan timur berjumlah 32 unit. *Tribunkaltim*. <https://kaltim.tribunnews.com/2021/02/22/bank-syariah-indonesia-di-kalimantan-timur-berjumlah-32-unit-ika-kusuma-memudahkan-nasabah>
- Idju, Y., Fanggidae, A. H. J., Dhae, Y. K. I. D. D., Fanggidae, R. P. C., & Manajemen, P. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia Persero. Tbk Kantor Cabang Kupang). *Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*, 480.
- Lilis Stianti, H. (2023). pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE di Kota Samarinda. *Manajemen*, 4(1), 88–100.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), 2501–2510. <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>
- Mulyana, H., & Chandra Lesmana, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Keraton Kasepuhan Cirebon. *Tourism Scientific Journal*, 6(2), 291–297. <https://doi.org/10.32659/tsj.v6i2.138>
- Mulyono. (2019). Analisis Regresi Sederhana. *Management*. <https://bbs.binus.ac.id/management/2019/12/analisis-regresi-sederhana/>
- Neliwati, Hj. (2018). Buku Metodologi Penelitian Kuantitatif (O. Kinata Banurea, Ed.; Vol. 1). CV. Widya Puspita

- Nugraha, B. (2022). Pengembangan Uji Statistik : Implementasi Metode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik (Ady Susanto, M). Pradina Pustaka.
- Priadana, M. S. , Prof. DR. H. M. S., & Sunarsi S.Pd., M. M. , Ch. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif (Della, Ed.). Pascal Book.
- Robyardi, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang. 102–112.
- Samsir, N. (2020). Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Di Mahakarya Photography.
- Saputri, D. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Di Padang Sikabu Kec.Kaway XVI Kab. Aceh Barat). 1–89.
- Septia Wati, E., & Iqbal Fasa, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah *Article Informations*. Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK), 3(1), 55. [www.scholar.google.com](http://www.scholar.google.com)
- Setiawan, D. A., Husen, I. A., Yuliansyah, R., & Wasif, K. S. (2022). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek (Studi Kasus Ini Di Wilayah Kelurahan Cipinang Besar Utara). *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(9), 3134.
- Setiawati. (2021). Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi Di BEI. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(8), 1581–1590. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/308/261>
- Sholehuddin, S., & Rahman, F. (2020). Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)*, 5(2), 94. <https://doi.org/10.32503/jmk.v5i2.1003>
- Siregar, Z. M. E., & Nasution, A. parlaungan. (2023). *Structural Equation Modeling* Konsep Dan Implementasinya Pada Kajian Ilmu Manajemen Dengan Menggunakan AMOS. Deepublish.
- Sudaryana, B., & Agusiady, R. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif (p. 8). Deepublish. [https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi\\_Penelitian\\_Kuantitatif/oKdgEAAAQB-AJ?hl=id&gbpv=0&kptab=overview](https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif/oKdgEAAAQB-AJ?hl=id&gbpv=0&kptab=overview)
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Sutopo, Ed.; 2nd ed.). Alfabeta.
- Surwanto, & Sopian. (2018). Pengaruh Daya Tanggap Terhadap loyalitas Pelanggan (Pada Nasabah Tabungan PT.BPR Sumber Pangasean Bandar Jaya). *Sopian Jurnal Manajemen Magister*, 04(01).
- Syaleh, H., Tinggi, S., Ekonomi, I., Agus, H., & Bukittinggi, S. (2020). Pelatihan Program *Statistic Product and Service Solution* (SPSS) bagi Mahasiswa dan Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi H. *Community Engagement & Emergence Journal*, 1(1), 14–21. <https://journal.yrpiiku.com/index.php/ceej>
- Wafi, M. (2022). Alasan BSI Menjadi Salah Satu Dari 5 Bank terbaik Di Indonesia Versi Forbes. Kompasiana. <https://www.kompasiana.com/maulanawafi0689/6279258ed7e37321a56e4732/alasan-bsi-menjadi-salah-satu-dari-5-bank-terbaik-di-indonesia-versi-forbes>
- Wicaksono, A. (2023, May 8). Nasabah Teriak Tidak Bisa Tarik Uang Sehari, BSI Minta Maaf. CNN Indonesia.
- Yunior, K. (2019). Pengaruh Daya Tanggap Dan Jaminan Terhadap kepuasan Pelanggan Di Pt. Suriatama Mahkota Kencana Medan Cabang Katamso. 2.



# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Lembar Kuesioner

### KUESIONER PENELITIAN

#### A. Profil Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :

#### B. Panduan Pengisian Kuesioner

1. Bapak/Ibu silahkan untuk membaca panduan ini sampai akhir.
2. Sebelum menjawab pernyataan ini, kami selaku penelitian mengucapkan terima kasih kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi pernyataan kuesioner ini.
3. Tujuan pernyataan yang ada sama sekali tidak bermaksud untuk mencari kesalahan responden atau pihak lain.
4. Kerahasiaan identitas responden dan jawaban yang diberikan terjamin, karena jawaban responden hanya digunakan untuk maksud yang bersifat ilmiah atau sebagai bahan penulisan tugas akhir.
5. Pengisian kuesioner dilakukan secara offline pengisian dilakukan dengan mengisi lembar kuesioner yang telah disiapkan di Bank Syariah Indonesia.
6. Berilah tanda checklist (✓) untuk setiap pernyataan sesuai dengan fakta dalam kolom yang tersedia.
7. Jika terjadi kesalahan dalam memilih jawaban, tandai kolom yang salah dengan tanda silang (X) lalu beri tanda checklist (✓) pada kolom yang sesuai.
8. Setiap pernyataan diwakili oleh interval penilaian persepsi anda yang menjelaskan:  
1 = Sangat Tidak Setuju (STS)  
2 = Tidak Setuju (TS)  
3 = Setuju (S)  
4 = Sangat Setuju (SS)
9. Setiap jawaban anda sangat penting untuk penelitian ini dan juga berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan.
10. Terima kasih atas kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini.

**Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)**

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Karyawan Bank Syariah Indonesia cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi.				
2	Bank Syariah Indonesia memberikan informasi kepada nasabah ketika terdapat gangguan layanan.				
3	Karyawan Bank Syariah Indonesia memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah.				

**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 bahwa 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 2 Surat Ijin Penelitian



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 051/FEBP.1/D.2/C/2024 Samarinda, 22 Sya' ban 1445 H  
Lampiran : - 04 Maret 2024 M  
Perihal : Ijin Penelitian dan Permintaan Data Skripsi

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' allaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

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 memohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk memberikan ijin kepada Mahasiswa yang datanya tersebut dibawah ini:

No	Nama	NIM	Email	Konsentrasi	Smt
1	Awalluddin Ali Paraira	2011102431263	<a href="mailto:awalluddinaliparaira43@gmail.com">awalluddinaliparaira43@gmail.com</a>	MSDM	VIII
2	Ayu Puspita Sari	2011102431526	<a href="mailto:ayupuspita1905@gmail.com">ayupuspita1905@gmail.com</a>		
3	Choirul Munawaroh	1911102431029	<a href="mailto:chirulmunawaroh93@gmail.com">chirulmunawaroh93@gmail.com</a>		

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

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

*Wassalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Aa. Ketua,  
Sekretaris,  
  
Adhini HR, S.Si., M.M.  
IDN. 1118058604

Kampus 1 : Jl. Ir. H. Juanda, No.15, Samarinda  
Kampus 2 : Jl. Pelita, Pesona Mahakam, Samarinda

### Lampiran 3 Surat Balasan Ijin Penelitian



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
KCP Samarinda Juanda  
Jl. Juanda No. 216B  
Samarinda 75124  
Indonesia  
T : +62 541 7771320  
www.bankbsi.co.id

07 Mei 2024  
No.04/716 -3/8036  
Lampiran : -

Kepada  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur  
JL. Ir.H. Juanda No. 15, Sidodadi Kec. Samarinda Ulu  
Kota Samarinda

Perihal : Persetujuan Penelitian dan Permintaan Data Skripsi

Surat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Nomor : 051/FEBP.1/D.2/C/2024  
Tanggal 04 Maret 2024

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

“Semoga Bapak/Ibu beserta Staff dalam keadaan sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT”

Menunjuk perihal surat tersebut diatas bersama ini kami sampaikan persetujuan izin Penelitian Mahasiswi saudara:


No	Nama	NIM	Konsentrasi	Semester
1	Awalluddin Ali Paraira	2011102431263	MSDM	VIII
2	Ayu Puspita Sari	2011102431526	MSDM	VIII
3	Choirul Munawaroh	1911102431029	MSDM	VIII

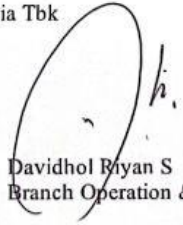
Adapun pelaksanaan PKL di maksud di mulai pada tanggal 02 Mei 2024 sd selesai dengan mengikuti ketentuan yang berlaku di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya di sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk  
KCP Samarinda Juanda

  
Priyo Borni Ardi  
Branch Manager

  
Davidhol Bryan S  
Branch Operation & Service Manager

## Lampiran 4 Hasil Uji karakteristik responden

### a. Jenis Kelamin

		Jenis Kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Laki-Laki	42	42.0	42.0	42.0
	Permupuan	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

### b. Usia

		Usia			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	17-24	51	51.0	51.0	51.0
	25-33	32	32.0	32.0	83.0
	34-41	4	4.0	4.0	87.0
	42-64	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

### a. Hasil Uji Validitas *Responsiveness*

		Correlations			
		X.1	X.2	X.3	Total X
X.1	Pearson Correlation	1	.602**	.516**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X.2	Pearson Correlation	.602**	1	.518**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X.3	Pearson Correlation	.516**	.518**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Total_X	Pearson Correlation	.840**	.860**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

b. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

		<b>Correlations</b>					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.674**	.423**	.457**	.551**	.753**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.674**	1	.560**	.434**	.592**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.423**	.560**	1	.672**	.543**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.457**	.434**	.672**	1	.739**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.551**	.592**	.543**	.739**	1	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Total_Y	Pearson Correlation	.753**	.801**	.808**	.825**	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

**Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas**

a. Hasil Uji Reliabilitas *Responsiveness*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X.1	6.40	1.131	.644	.679
X.2	6.36	1.000	.643	.681
X.3	6.34	1.196	.577	.748

b. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.865	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	13.35	3.482	.627	.851
Y.2	13.36	3.283	.683	.838
Y.3	13.39	3.069	.669	.843
Y.4	13.48	3.181	.714	.830
Y.5	13.42	3.115	.749	.821

### Lampiran 7 Hasil Uji Linearitas

#### ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Responsiveness	Between Groups (Combined)	122.655	7	17.522	3.321	.003
	Linearity	82.400	1	82.400	15.616	.000
	Deviation from Linearity	40.255	6	6.709	1.271	.278
Within Groups		485.455	92	5.277		
Total		608.110	99			

### Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.30438759
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.050
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.116 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

**Lampiran 9** Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	1.691	.806		.038
	Responsiveness	.024	.082	.029	.771

**Lampiran 10** Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.437	1.481		7.047	.000
	Responsiveness	.592	.151	.368	3.919	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Lampiran 11** Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.368 <sup>a</sup>	.136	.127	2.316

a. Predictors: (Constant), Responsiveness



Lampiran 12 Tabel Z, tabel t, tabel r

z	0	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06	0.07	0.08	0.09
-3.5	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002
-3.4	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003
-3.3	0.0005	0.0005	0.0005	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0003
-3.2	0.0007	0.0007	0.0006	0.0006	0.0006	0.0006	0.0006	0.0005	0.0005	0.0005
-3.1	0.0010	0.0009	0.0009	0.0009	0.0008	0.0008	0.0008	0.0008	0.0007	0.0007
-3.0	0.0013	0.0013	0.0013	0.0012	0.0012	0.0011	0.0011	0.0011	0.0010	0.0010
-2.9	0.0019	0.0018	0.0018	0.0017	0.0016	0.0016	0.0015	0.0015	0.0014	0.0014
-2.8	0.0026	0.0025	0.0024	0.0023	0.0023	0.0022	0.0021	0.0021	0.0020	0.0019
-2.7	0.0035	0.0034	0.0033	0.0032	0.0031	0.0030	0.0029	0.0028	0.0027	0.0026
-2.6	0.0047	0.0045	0.0044	0.0043	0.0041	0.0040	0.0039	0.0038	0.0037	0.0036
-2.5	0.0062	0.0060	0.0059	0.0058	0.0055	0.0054	0.0052	0.0051	0.0049	0.0048
-2.4	0.0082	0.0080	0.0078	0.0075	0.0073	0.0071	0.0069	0.0068	0.0066	0.0064
-2.3	0.0107	0.0104	0.0102	0.0099	0.0096	0.0094	0.0091	0.0089	0.0087	0.0084
-2.2	0.0139	0.0136	0.0132	0.0129	0.0125	0.0122	0.0119	0.0116	0.0113	0.0110
-2.1	0.0179	0.0174	0.0170	0.0166	0.0162	0.0158	0.0154	0.0150	0.0146	0.0143
-2.0	0.0228	0.0222	0.0217	0.0212	0.0207	0.0202	0.0197	0.0192	0.0188	0.0183
-1.9	0.0287	0.0281	0.0274	0.0268	0.0262	0.0256	0.0250	0.0244	0.0239	0.0233
-1.8	0.0359	0.0351	0.0344	0.0336	0.0329	0.0322	0.0314	0.0307	0.0301	0.0294
-1.7	0.0446	0.0436	0.0427	0.0418	0.0409	0.0401	0.0392	0.0384	0.0375	0.0367
-1.6	0.0548	0.0537	0.0526	0.0516	0.0505	0.0495	0.0485	0.0475	0.0465	0.0455
-1.5	0.0668	0.0655	0.0643	0.0630	0.0618	0.0606	0.0594	0.0582	0.0571	0.0559
-1.4	0.0808	0.0793	0.0778	0.0764	0.0749	0.0735	0.0721	0.0708	0.0694	0.0681
-1.3	0.0968	0.0951	0.0934	0.0918	0.0901	0.0885	0.0869	0.0853	0.0838	0.0823
-1.2	0.1151	0.1131	0.1112	0.1093	0.1075	0.1056	0.1038	0.1020	0.1003	0.0985
-1.1	0.1357	0.1335	0.1314	0.1292	0.1271	0.1251	0.1230	0.1210	0.1190	0.1170
-1.0	0.1587	0.1562	0.1539	0.1515	0.1492	0.1469	0.1446	0.1423	0.1401	0.1379
-0.9	0.1841	0.1814	0.1788	0.1762	0.1736	0.1711	0.1685	0.1660	0.1635	0.1611
-0.8	0.2119	0.2090	0.2061	0.2033	0.2005	0.1977	0.1949	0.1922	0.1894	0.1867
-0.7	0.2420	0.2389	0.2358	0.2327	0.2296	0.2266	0.2236	0.2206	0.2177	0.2148
-0.6	0.2743	0.2709	0.2676	0.2643	0.2611	0.2578	0.2546	0.2514	0.2483	0.2451
-0.5	0.3085	0.3050	0.3015	0.2981	0.2946	0.2912	0.2877	0.2843	0.2810	0.2776
-0.4	0.3446	0.3409	0.3372	0.3336	0.3300	0.3264	0.3228	0.3192	0.3156	0.3121
-0.3	0.3821	0.3783	0.3745	0.3707	0.3669	0.3632	0.3594	0.3557	0.3520	0.3483
-0.2	0.4207	0.4168	0.4129	0.4090	0.4052	0.4013	0.3974	0.3936	0.3897	0.3859
-0.1	0.4602	0.4562	0.4522	0.4483	0.4443	0.4404	0.4364	0.4325	0.4286	0.4247
-0.0	0.5000	0.4960	0.4920	0.4880	0.4840	0.4801	0.4761	0.4721	0.4681	0.4641
0.0	0.5000	0.5040	0.5080	0.5120	0.5160	0.5199	0.5239	0.5279	0.5319	0.5359
0.1	0.5398	0.5438	0.5478	0.5517	0.5557	0.5596	0.5636	0.5675	0.5714	0.5753
0.2	0.5793	0.5832	0.5871	0.5910	0.5948	0.5987	0.6026	0.6064	0.6103	0.6141
0.3	0.6179	0.6217	0.6255	0.6293	0.6331	0.6368	0.6406	0.6443	0.6480	0.6517
0.4	0.6554	0.6591	0.6628	0.6664	0.6700	0.6736	0.6772	0.6808	0.6844	0.6879
0.5	0.6915	0.6950	0.6985	0.7019	0.7054	0.7088	0.7123	0.7157	0.7190	0.7224
0.6	0.7257	0.7291	0.7324	0.7357	0.7389	0.7422	0.7454	0.7486	0.7517	0.7549
0.7	0.7580	0.7611	0.7642	0.7673	0.7704	0.7734	0.7764	0.7794	0.7823	0.7852
0.8	0.7881	0.7910	0.7939	0.7967	0.7995	0.8023	0.8051	0.8078	0.8106	0.8133
0.9	0.8159	0.8186	0.8212	0.8238	0.8264	0.8289	0.8315	0.8340	0.8365	0.8389
1.0	0.8413	0.8438	0.8461	0.8485	0.8508	0.8531	0.8554	0.8577	0.8599	0.8621
1.1	0.8643	0.8665	0.8686	0.8708	0.8729	0.8749	0.8770	0.8790	0.8810	0.8830
1.2	0.8849	0.8869	0.8888	0.8907	0.8925	0.8944	0.8962	0.8980	0.8997	0.9015
1.3	0.9032	0.9049	0.9066	0.9082	0.9099	0.9115	0.9131	0.9147	0.9162	0.9177
1.4	0.9192	0.9207	0.9222	0.9236	0.9251	0.9265	0.9279	0.9292	0.9306	0.9319
1.5	0.9332	0.9345	0.9357	0.9370	0.9382	0.9394	0.9406	0.9418	0.9429	0.9441
1.6	0.9452	0.9463	0.9474	0.9484	0.9495	0.9505	0.9515	0.9525	0.9535	0.9545
1.7	0.9554	0.9564	0.9573	0.9582	0.9591	0.9599	0.9608	0.9616	0.9625	0.9633
1.8	0.9641	0.9649	0.9656	0.9664	0.9671	0.9678	0.9686	0.9693	0.9699	0.9706
1.9	0.9713	0.9719	0.9726	0.9732	0.9738	0.9744	0.9750	0.9756	0.9761	0.9767

Nilai t<sub>tabel</sub>

d.f	t <sub>0.10</sub>	t <sub>0.05</sub>	t <sub>0.025</sub>	t <sub>0.01</sub>	t <sub>0.005</sub>
61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633

Distribusi Nilai r<sub>tabel</sub>

Signifikansi 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256

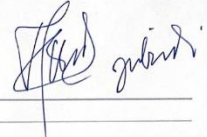
## Lampiran 13 Hasil Uji Turnitin

### Ayu Purpita Sari

by Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

---

**Submission date:** 16-Jul-2024 07:45AM (UTC+0800)  
**Submission ID:** 2415980693  
**File name:** SKRIPSI\_BAB\_1-4\_Ayu\_Puspita\_Sari\_2011102431526.pdf (484.35K)  
**Word count:** 4768  
**Character count:** 30184



**Ayu Purpita Sari**  
ORIGINALITY REPORT

---

**29%**  
SIMILARITY INDEX

**28%**  
INTERNET SOURCES

**16%**  
PUBLICATIONS

**8%**  
STUDENT PAPERS

---

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info <small>Internet Source</small>	2%
2	dspace.uii.ac.id <small>Internet Source</small>	1%
3	eprints.iain-surakarta.ac.id <small>Internet Source</small>	1%
4	dspace.umkt.ac.id <small>Internet Source</small>	1%
5	id.123dok.com <small>Internet Source</small>	1%
6	ojs.serambimekkah.ac.id <small>Internet Source</small>	1%
7	eprints.walisongo.ac.id <small>Internet Source</small>	1%
8	repository.ar-raniry.ac.id <small>Internet Source</small>	1%
9	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id <small>Internet Source</small>	1%