

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Singkat Objek Penelitian

Bank Muamalat Cabang Samarinda menjadi lokasi penelitian. Nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda dijadikan sebagai dasar pengambilan sampel penelitian dengan pendekatan probabilitas sampling khususnya random sampling.

Seratus kuesioner dikirimkan kepada peserta, dan masing-masing kuesioner dikembalikan kepada penulis penelitian. Identifikasi responden atas seluruh kriteria penelitian dan pernyataan dari kedua variabel penelitian merupakan dua komponen instrumen.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat

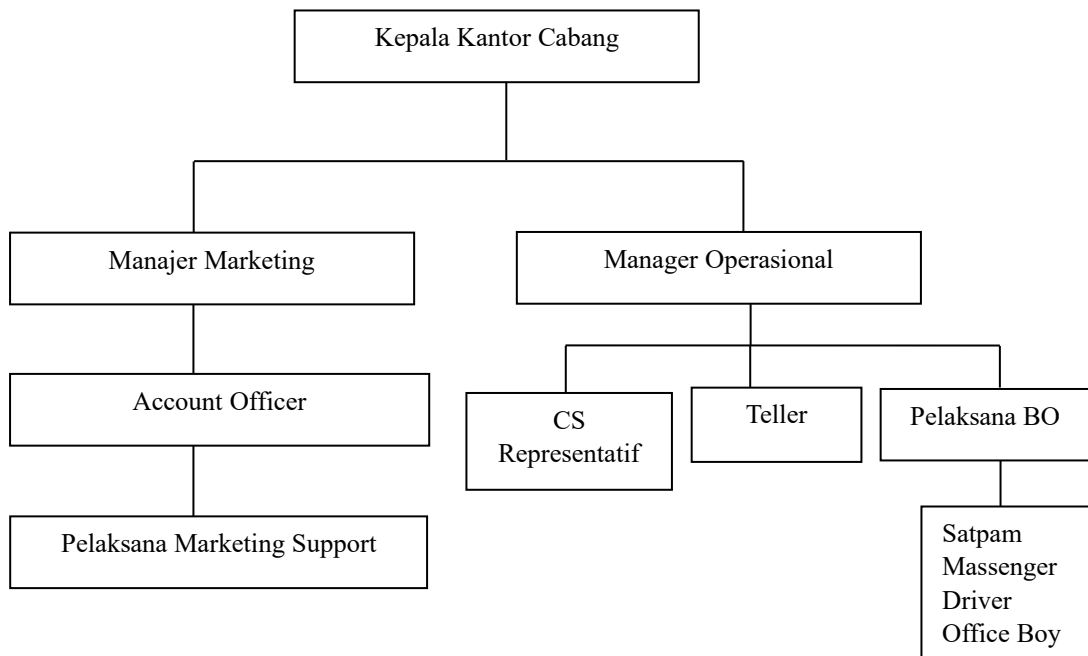
a. Visi

Menjadikan bank syariah terkemuka dan termasuk dalam 10 bank terbaik di Indonesia dengan kehadiran regional yang kuat.

b. Misi Bank

Membangun lembaga keuangan syariah terbaik yang mampu bertahan dalam ujian waktu dengan menumbuhkan pola pikir kewirausahaan yang dilandasi kehati-hatian, komitmen terhadap keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional, serta fokus pada strategi investasi yang kreatif; pada akhirnya, kami ingin memaksimalkan nilai bagi semua orang yang terlibat.

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat



Sumber: Bank Muamalat Cabang Samarinda, 2024

3.3.1 Gambaran Karakteristik Responden

Berdasarkan informasi demografis seperti jenis kelamin responden, usia, pekerjaan, dan masa kerja, penelitian ini akan memberikan gambaran luas tentang ciri-ciri yang ditunjukkan oleh sampel. Detail atribut responden dapat Anda lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-Laki	65	65%
2.	Perempuan	35	35%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah, 2024

Hasilnya menunjukkan bahwa 65 orang (65%) adalah laki-laki dan 35 orang (35% perempuan) adalah perempuan, menurut tabel 3.

3.3.2 Karakteristik Responden Menurut Umur

Dalam penelitian ini, data usia yang didapatkan dari hasil kuesioner menunjukkan responden berusia tertinggi rentang umur <25 tahun. Sedangkan usia terendah memiliki rentang >45 tahun. Penyajian data dilakukan dengan pengelompokan usia dalam kelompok. Adapun gambaran karakteristik responden menurut usia dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2 Karakteristik Responden Menurut Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	<25	53	53%
2.	25-35	17	17%
3.	35-45	17	17%
4.	>45	13	13%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 4, mayoritas responden (53 dari 105, atau 53% dari total) berada dalam kelompok usia 25–35 tahun, diikuti oleh 35–45 tahun, dengan 17 orang termasuk dalam kategori tersebut, dan terakhir, mereka yang berusia lebih dari 45 tahun berjumlah 16 orang, atau 16% dari total.

3.3.1 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Gambaran mengenai karakteristik responden menurut pekerjaan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1.	PNS	11	11%
2.	Guru/Dosen	2	2%
3.	Karyawan	21	21%
4.	Wiraswasta	7	7%
5.	Mahasiswa/Pelajar	38	38%
6.	Ibu Rumah Tangga	9	9%
7.	Lainnya	12	12%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh Mahasiswa/Pelajar dengan jumlah 38 orang (38%), sedangkan yang terendah ada pada Guru/Dosen dengan jumlah 2 orang (2%), sedangkan PNS memiliki jumlah 11 orang (11%), lalu pada karyawan memiliki jumlah 21 orang (21%), sedangkan wiraswasta 7 orang (7%), ibu rumah tangga 9 orang (9%), dan terakhir ada pada lainnya yang berjumlah 12 orang (12%).

3.3.2 Karakteristik Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah

Berikut tabel yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan lamanya menjadi pelanggan:

Tabel 4 Karakteristik Responden Lama menjadi Nasabah

No.	Lama Menjadi Nasabah	Frekuensi	Persentase
1.	<1 Tahun	40	40%
2.	1-3 Tahun	27	27%
3.	>3 Tahun	33	33%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan lama menjadi nasabah didominasi oleh anggota dengan usia <1 tahun. Dengan total sebanyak 40 anggota (40%), usia 1-3 tahun sebanyak 27 anggota (27%) dan terakhir adalah responden dengan usia >3 tahun.

3.2 Deskripsi Data

Pada bagian ini akan dijabarkan terkait hasil yang didapatkan dari pernyataan responden pada setiap kuesioner yang diterapkan guna penilaian variabel, khususnya penilaian responden terhadap pengaruh *tangible* (bukti fisik) dan empati karyawan terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat. Selanjutnya, untuk menghitung rata-rata dan selanjutnya mengevaluasinya sesuai rentang skala yang diberikan yaitu :

$$\text{Rentang skala} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyaknya kelas}}$$

$$\text{Rentang skala} = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka nilai rata-rata yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 5 Rentang Skala

Nilai Rata-Rata	Interpretasi
1,00-1,75	Sangat Rendah
1,75-2,50	Rendah
2,51-3,25	Tinggi
3,26-4,00	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah, 2024

Berikut hasil analisis deskripsi pengaruh *tangible* (X1), empati (X2) dan kepuasan nasabah (Y)

1. *Tangible* (X1)

Sesuai hasil dari jawaban semua responden berkaitan dengan variabel *Tangible* (X1), maka hasil deskripsi dari variabel tersebut, yakni :

Tabel 6 Jawaban Responden *Tangible* (X1)

Indikator	SS	S	TS	STS	Total	Rata-Rata
X.1 Frekuensi	39	53	4	4	100	3.27
Bobot	156	159	8	4	327	
X.2 Frekuensi	41	51	3	5	100	3.28

	Bobot	164	153	6	5	328	
X.3	Frekuensi	41	51	5	3	100	3.3
	Bobot	164	153	10	3	330	
						1285	3.28
							Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan pada tabel tersebut, memperlihatkan bahwasanya nilai rata-rata untuk variable X1 *tangible* (bukti fisik) dengan 3 item pertanyaan responden yakni 3,28 yang dapat diartikan bahwa hasil menunjukkan kategori yang sangat tinggi. Yang dapat diartikan juga bahwa *tangible* (bukti fisik) yang ada di bank muamalat cabang samarinda sudah baik. Dan dari hasil jawaban di pernyataan dengan 3 item pertanyaan responden tersebut bahwasanya responden memberikan penilaian sangat tinggi pada indikator *tangible* (bukti fisik) yakni 3,28 dan yang terendah yaitu 3,3 yang artinya *tangible* (bukti fisik) telah beroperasi dengan baik tetapi masih perlu diperhatikan kembali.

2. Empati (X2)

Sesuai hasil dari jawaban semua responden berkaitan dengan variabel Empati (X2), maka hasil deskripsi dari variabel tersebut, yakni :

Tabel 7 Jawaban Responden Empati (X2)

Indikator	SS 4	S 3	TS 2	STS 1	Total	Rata- Rata
X.1 Frekuensi	58	34	4	4	100	3.46
Bobot	232	102	8	4	346	
X.2 Frekuensi	43	49	5	3	100	3.32
Bobot	172	147	10	3	332	
X.3 Frekuensi	41	51	4	4	100	3.29
Bobot	164	153	8	4	329	
					1307	3.36
						Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan pada tabel tersebut, memperlihatkan bahwasanya nilai rata-rata untuk variable X2 empati dengan 3 item pertanyaan responden yakni 3,36 yang dapat diartikan bahwa hasil menunjukkan kategori yang sangat tinggi. Yang dapat diartikan juga bahwa empati yang ada di bank muamalat cabang samarinda sudah baik. Dan dari hasil jawaban di pernyataan dengan 3 item pertanyaan responden tersebut bahwasanya responden memberikan penilaian sangat tinggi pada indikator empati yakni 3,46 dan yang terendah yaitu 3,29 yang artinya empati telah beroperasi dengan baik tetapi masih perlu diperhatikan kembali.

3. Kepuasan Nasabah (Y)

Sesuai hasil dari jawaban semua responden berkaitan dengan variabel kepuasan nasabah (Y), sehingga hasil deskripsi dari variabel, yakni :

Indikator	SS 4	S 3	TS 2	STS 1	Total	Rata- Rata
Y.1 Frekuensi	45	47	4	4	100	3.33
Bobot	180	141	8	4	333	
Y.2 Frekuensi	45	47	3	5	100	3.32
Bobot	180	141	6	5	332	
Y.3 Frekuensi	48	44	4	4	100	3.36

	Bobot	192	132	8	4	336	
Y.4	Frekuensi	50	42	3	5	100	3.37
	Bobot	200	126	6	5	337	
Y.5	Frekuensi	49	43	2	6	100	3.35
	Bobot	196	129	4	6	335	
						2173	3.35
							Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah, 2024

Tabel ini menunjukkan bahwa ketika diminta menilai variabel kepuasan pelanggan (Y), sebagian besar responden memberikan penilaian baik. Rata-rata jawaban yang diterima dari responden sangat tinggi yaitu 3,35. Karena “Nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan”), maka dapat dikatakan bahwa Y variabel kepuasan nasabah cukup tinggi dan sebagian besar nasabah Bank Muamalat merasa senang.

3.3 Uji Instrumen

3.3.1 Uji Validitas

Tujuan uji validitas adalah untuk mengetahui seberapa baik suatu alat ukur menangkap variabel sasaran. Ambang batas signifikansi (α) sebesar 1% atau 0,1 dipilih untuk uji validitas yang dilakukan terhadap 100 peserta penelitian ini. Agar nilai r tabel menjadi 0,165, kita perlu mendapatkan $Df = N-2$, yaitu 100 dikurangi 2, atau 98. Data dianggap sah jika nilai r yang dihitung lebih besar dari nilai r tabel dan tingkat signifikansinya kurang dari 0,05. Untuk melakukan pengujian digunakan perangkat lunak statistik IBM SPSS Statistica 26, khususnya rumus korelasi product moment Pearson.

Tabel 8 Uji Validitas Seluruh Variabel

Variabel	N0. Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Tangible (X1)	X1.1	0.816	0.165	Valid
	X1.2	0.551	0.165	Valid
	X1.3	0.413	0.165	Valid
Emphaty (X2)	X2.1	0.859	0.165	Valid
	X2.2	0.548	0.165	Valid
	X2.3	0.557	0.165	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0.805	0.165	Valid
	Y.2	0.821	0.165	Valid
	Y.3	0.802	0.165	Valid
	Y.4	0.807	0.165	Valid
	Y.5	0.807	0.165	Valid

Sumber : Data diolah, 2024

Semua elemen dianggap sah menurut data pada tabel di atas, karena koefisien resultan lebih tinggi dari 0,165. Akibatnya, pernyataan dapat dibiarkan begitu saja.

3.3.2 Uji Reliabilitas

Mencari tahu seberapa baik alat pengukur bertahan saat menggunakan item yang sama beberapa kali adalah inti dari uji ketertahanan. Dilihat dari sudut pandang yang berbeda, uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan seberapa konsisten temuan pengukuran ketika diulang dua kali atau lebih. Keandalan dianggap buruk jika kurang dari 0,6, cukup baik jika antara 0,7 dan 0,8, dan luar biasa jika lebih dari 0,8. Berikut pilihan koefisien reliabilitas yang diturunkan dari penelitian berdasarkan temuan komputasi Cronbach's Alpha menggunakan SPSS versi 26:

Tabel 9 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Tangible	0,752	0,6	Reliabel
Empati	0,790	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,867	0,6	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2024

Seluruh variabel pernyataan mempunyai nilai reliabilitas yang sesuai seperti terlihat pada tabel di atas yaitu semuanya lebih tinggi dari nilai Cronbach's alpha sebesar 0,6.

3.4 Uji Asumsi Klasik

3.4.1 Uji Linearitas

Untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linier digunakan uji linieritas. Prosedur pengambilan keputusan uji linieritas menyatakan bahwa hubungan nonlinier antara dua variabel ditunjukkan bila signifikansi Linearitasnya lebih dari 0,1, sedangkan hubungan linier dinyatakan bila signifikansinya kurang dari 0,1.

Tabel 10 Uji Linieritas (X1)**ANOVA Table**

			Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Tangible	Between Groups	(Combined)	829.323	7	118.475	95.288	0
		Linearity	623.367	1	623.367	501.365	0
		Deviation from Linearity	205.956	6	34.326	27.608	0
	Within Groups	114.387	92	1.243			
	Total	943.71	99				

Sumber : Data diolah, 2024

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai Linearity pada variabel (Y) 0,000 lebih kecil dari 0,1. Maka hubungan antara variabel dinyatakan linier.

Tabel 11 Uji Linieritas (X2)**ANOVA Table**

			Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Emphaty	Between Groups	(Combined)	829.767	7	118.538	95.711	0
		Linearity	582.9	1	582.9	470.647	0
		Deviation from Linearity	246.868	6	41.145	33.221	0
	Within Groups	113.943	92	1.239			
	Total	943.71	99				

Sumber : Data diolah, 2024

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai Linearity pada variabel (Y) 0,000 lebih kecil dari 0,1. Maka hubungan antara variabel dinyatakan linier.

3.4.2 Uji Normalitas

Tentukan apakah sampel yang diberikan mengikuti distribusi normal; itulah tujuan uji normalitas data. Asumsi ini ditunjukkan dengan distribusi nilai residu yang normal dalam model regresi linier. Jika distribusinya normal atau sangat mendekati normal, maka dimungkinkan untuk melakukan pengujian statistik terhadap model regresi yang sesuai. Untuk memastikan data normal digunakan aplikasi SPSS untuk menjalankan Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov. Menurut Ghozali (2016), keputusan mungkin didasarkan pada probabilitas (kepentingan asimtotik):

- 1) Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- 2) Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.63580455
Most Extreme Differences	Absolute	.075
	Positive	.075
	Negative	-.055
Test Statistic		.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.190 ^c

Sumber : Data diolah, 2024

Asymp. tanda tangan. (2-tailed) = 0,190, yang lebih besar dari 0,05, ditunjukkan pada tabel ini. menetapkan normalitas data.

3.4.3 Uji Multikolinieritas

Analisis statistik menggunakan uji multikolinieritas untuk menentukan apakah variabel independen model regresi saling bergantung secara signifikan satu sama lain secara linier. Multikolinieritas terjadi ketika terdapat tingkat korelasi yang signifikan antar variabel independen. Karena kejadian ini, kesimpulan yang dapat dipercaya dari analisis regresi mungkin sulit diambil.

Tidak adanya multikolinieritas pada model regresi ditunjukkan dengan skor VIF di bawah 10,00. Namun terdapat multikolinieritas pada model regresi jika skor VIF lebih dari 10,00.

Tabel 12 Hasil Uji Multikolinieritas

No	Variabel	Tolerance	VIF	Ket
1	Tangible	0,391	2,560	Tidak Terjadi Multikolinieritas
2	Empati	0,391	2,560	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan hasil di atas, dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menunjukkan multikolinieritas, dimana nilai VIF seluruh variabel kurang dari 10,00 dan nilai toleransi mendekati 1.

3.4.4 Uji Heteroskedastisitas

Untuk menentukan apakah subsampel atau pengelompokan data menunjukkan derajat penyebaran yang berbeda secara signifikan, ahli statistik menggunakan uji heteroskedastisitas. Data dianggap heteroskedastis jika dan hanya jika variansnya (dispersi) tidak tetap konstan di seluruh rentang nilainya. Tidak terdapat bukti terjadinya heteroskedastisitas pada model regresi jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05. Namun gejala heteroskedastisitas pada model regresi baru terlihat jika nilai signifikansi (Sig.) kurang dari 0,05.

No	Variabel	Signifikan	Nilai Probabilitas	Ket
1	<i>Tangible</i>	0,095	0,05	Normal
2	Empati	0,560	0,05	Normal

Gambar 2 Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah, 2024

Hasil SPSS menunjukkan bahwa seluruh variabel mempunyai tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas.

3.5 Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 13 Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Sig.	Keterangan
	B	Std. Error		
(Constant)	1,492	0,981	0,132	Signifikan
<i>Tangible</i>	0,883	0,149	0,000	Signifikan
Empati	0,649	0,144	0,000	Signifikan

Sumber : Data diolah, 2024

Untuk menentukan persamaan regresi berganda pengaruh *Tangible* dan *Emphaty* terhadap Kepuasan Nasabah dilakukan analisis koefisien regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

$$Y = 1,492 + 0,883 X_1 + 0,649 X_2$$

Dimana:

X_1 = *Tangible*

X_2 = *Emphaty*

Y = Kepuasan Nasabah

Dari persamaan regresi diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1) Kepuasan Nasabah (Y) = 1,492

Menunjukkan bahwa jika nilai X_1 dan X_2 sama dengan 0 maka nilai konstanta Y sebesar 1,492.

2) *Tangible* (Bukti Fisik) (X_1) = 0,883

Menyatakan jika X_1 bertambah, maka Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,883 dengan asumsi tidak ada penambahan konstanta nilai X_2 .

3) Empati (X_2) = 0,649

Menyatakan jika X_2 bertambah, maka Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,649 dengan asumsi tidak ada penambahan konstanta nilai X_1 .

3.6 Uji Hipotesis

3.6.1 Uji T

Setelah seluruh variabel independen lainnya telah dikontrol dalam model regresi linier berganda, variabel dependen dapat diuji signifikansi statistiknya dengan menggunakan uji t parsial. Meskipun faktor independen tambahan mungkin masih berdampak pada variabel dependen, kita dapat mengisolasi pengaruh satu variabel independen menggunakan uji t parsial.

Tabel 14 Uji T

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Ket
	B	Coefficient Std.Eror	Coefficient Beta			
Tangible (X1)	0,883	0,149	0,510	5,926	0,000	Signifikan
Empati (X2)	0,649	0,144	0,388	4,505	0,000	Signifikan

Sumber : Data diolah, 2024

Nilai t X1 yang dicapai adalah 5,926. Setelah itu, cari tTable. Diperoleh tTabel 1,661 dengan mencari tabel distribusi t pada $\alpha = 0,1$ dengan derajat kebebasan $N-k-1$ yaitu $100 - 2 - 1 = 97$. Diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,926 > 1,661$) dan $Sig. 0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Tangible dan Customer Satisfaction berpengaruh secara signifikan.

Akhirnya, kita mendapatkan 4,505 untuk variabel Emphaty (X2) t. Setelah itu, cari tTable. Diperoleh tTabel sebesar 1,661 dengan mencari tabel distribusi t pada $\alpha = 0,1$ dengan derajat kebebasan $N-k-1$ yaitu $100 - 2 - 1 = 97$. Dapat disimpulkan bahwa Emphaty dan Kepuasan Pelanggan saling berpengaruh secara signifikan karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,505 > 1,661$) dan $Sig. = 0,000 < 0,05$.

3.6.2 Uji F

Uji F secara simultan dapat digunakan dalam model regresi linier berganda untuk mengetahui apakah sekelompok faktor independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah total koefisien regresi seluruh variabel independen adalah nol, yang merupakan hipotesis nol.

ANOVA^a

Model	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	678.800	2	339.400	124.276	0.000 ^b
	Residual	264.910	97	2.731		
	Total	943.710	99			

- Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
- Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible

Sumber : Data diolah, 2024

Diperoleh Ftabel 2.36 yang dapat dilihat pada sebaran ftabelnya, setelah dicari tabel distribusi F sebesar $\alpha = 0.1$ dengan derajat kebebasan $N-k$ yaitu $100 - 2 = 98$, sesuai dengan tabel keluaran spss. Oleh karena itu dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang cukup besar antara Tangible dan Emphaty terhadap Kepuasan Pelanggan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $124,276 > 2,36$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

3.6.3 Koefisien Determinasi

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang sering dinyatakan dalam persentase. Rumus yang dapat digunakan untuk mendapatkan koefisien determinasi ini:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

Kd = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

Tabel 15 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,848 ^a	0,719	0,714	1,653

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan hasil Rangkuman Uji Koefisien determinasi yang terdapat pada tabel keluaran spss, nilai R squared adalah 0,719 yang jika dikalikan 100 menghasilkan persentase sebesar 71,9%. Hal ini menunjukkan bahwa X1 dan X2 mempunyai pengaruh sebesar 71,9% terhadap Y, sedangkan sisanya sebesar 28,1% disebabkan oleh faktor lain yang tidak diperhatikan oleh peneliti.

3.7 Pembahasan Hasil Penelitian

Dampak positif yang kuat terhadap kebahagiaan konsumen ditunjukkan oleh temuan penelitian ini. Bukti mengenai hal ini berasal dari pemeriksaan terhadap tanggapan yang diberikan oleh responden; rata-rata, mereka menilai tingkat persetujuan mereka adalah 4, yang menunjukkan persetujuan yang signifikan. Bukti fisik berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan, menurut analisis statistik. Hal ini didukung dengan nilai t hitung sebesar 5,926 lebih tinggi dari nilai t tabel sebesar 1,661, dan nilai signifikansi (Sig.) lebih rendah dari 0,05.

Berdasarkan analisis statistik dapat disimpulkan bahwa empati mempunyai pengaruh positif yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan, karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel ($4,505 > 1,661$) dan nilai signifikansi (Sig.) kurang dari 0,05. Hal ini semakin mendukung anggapan bahwa berdasarkan survei terhadap 100 nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda, sebagian besar konsumen berpendapat bahwa tingkat kebahagiaan yang mereka rasakan dipengaruhi oleh empati dan dukungan fisik yang mereka dapatkan dari personel. Besarnya $124,276 > 2,36$ menurut temuan uji F hitung. Dengan demikian, bukti nyata (fisik) dan empati memiliki dampak besar pada kepuasan klien pada saat yang bersamaan.

Studi lapangan terhadap kepuasan nasabah secara nyata dan empati menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen merasa senang dengan pelayanan yang ditawarkan Bank Muamalat Cabang Samarinda. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah akan meningkat jika kualitas pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Cabang Samarinda terus ditingkatkan. Selain itu, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah akan lebih puas dengan pengalaman perbankan mereka secara keseluruhan jika bank menawarkan layanan berkualitas tinggi dan penuh empati dalam berbagai bidang seperti kebersihan, ketelitian fasilitas dan peralatan, serta keramahan dan perhatian terhadap detail. Penelitian ini juga diperkuat oleh (Hamzah & Purwati, 2019) Hal ini menegaskan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh positif yang kuat terhadap kepuasan pelanggan; Oleh karena itu, kemampuan perbankan syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah berbanding lurus dengan tingginya layanan yang diberikan, dimulai dengan bukti nyata dan diakhiri dengan empati. Jika Anda ingin pelanggan Anda senang, Anda perlu memastikan mereka puas dengan layanan yang Anda berikan. Hal ini karena kebahagiaan pelanggan berhubungan langsung dengan kualitas layanan yang Anda tawarkan. Kemudian sejalan juga dengan penelitian dari (Satria & Diah Astarini, 2023) menegaskan bahwa ada hubungan yang kuat dan menguntungkan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan ($p < 0,05$). Oleh karena itu, kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator kebahagiaan klien. Kemungkinan nasabah bertahan di bank meningkat ketika konsumen senang dengan layanan yang mereka dapatkan. Kebahagiaan pelanggan sangat ditingkatkan melalui empati fisik dan staf, menurut hasil penelitian ini.