

**PENGARUH *TANGIBLE* (BUKTI FISIK) DAN EMPATI KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT
CABANG SAMARINDA**

SKRIPSI

**Diajukan oleh:
Azzah Nur Aziizah
2011102431365**



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

**PENGARUH *TANGIBLE* (BUKTI FISIK) DAN EMPATI KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT
CABANG SAMARINDA**

SKRIPSI

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

**Diajukan Oleh:
Azzah Nur Aziizah
2011102431365**



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

LEMBAR PERSETUJUAN


**PENGARUH TANGIBLES (BUKTI FISIK) DAN EMPATI KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT
CABANG SAMARINDA**

SKRIPSI

**Diajukan Oleh:
Azzah Nur Aziizah
2011102431365**

**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 *TANGIBLE* (BUKTI FISIK) DAN EMPATI KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT
CABANG SAMARINDA**

SKRIPSI


**Diajukan Oleh:
Azzah Nur Aziizah
2011102431365**

**Diseminarkan dan Diujikan
Pada tanggal 10 Juli 2024**

Penguji I


Achmad Efendi, S.Pd., M.E., M.A.P.
NIDN. 1127029401

Penguji II


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

**Mengetahui,
Ketua**

Program Studi S1 Manajemen



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

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azzah Nur Aziizah
NIM : 2011102431365
Program Studi : Manajemen
Judul Penelitian : Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) dan Empati karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi 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, 10 Juli 2024
Yang membuat pernyataan



Azzah Nur Aziizah
NIM: 2011102431365

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *tangible* (bukti fisik) dan empati karyawan terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat. Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif melalui teknik pengumpulan data observasi dan kuesioner dengan pengukuran skala likert, dengan jumlah sampel 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan khususnya random sampling yaitu pemilihan sampel yang dipilih secara acak serta menggunakan alat analisis regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS 25, for windows. Hasil penelitian ini mendapatkan pengaruh yang signifikan antara *tangible* dan empati terhadap kepuasan nasabah $0.000 < 0.05$, *tangible* (bukti fisik) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah $0.000 < 0.05$, empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah $0.000 < 0.05$. Selanjutnya nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0.719 atau 71.9% bahwa pengaruh variabel bebas (X1 dan X2) terhadap variabel terikat (Y) adalah sebesar 71.9% dan selebihnya 28.1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak peneliti teliti.

Kata Kunci : Tangible, Empati, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of tangible (physical evidence) and employee empathy on customer satisfaction at Bank Muamalat. The type of research used is quantitative research using observation data collection techniques and questionnaires with Likert scale measurements, with a sample size of 100 respondents. The sampling technique uses probability sampling, specifically random sampling, namely selecting samples chosen at random and using multiple linear regression analysis tools with the help of SPSS software, for Windows. The results of this research show a significant influence between tangible and empathy on customer satisfaction $0.000 < 0.05$, tangible (physical evidence) has a significant positive influence on customer satisfaction $0.000 < 0.05$, empathy has a significant positive influence on customer satisfaction $0.000 < 0.05$. Furthermore, the coefficient of determination R^2 is 0.719 or 71.9%, indicating the influence of the independent variables (X_1 and X_2) on the dependent variable (Y) is 71.9% and the remaining 28.1% is influenced by other factors that researchers did not examine.

Keywords: Tangible, Empathy, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, sehingga skripsi yang berjudul "**Pengaruh Tangible (Bukti Fisik) dan Empati Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda**" ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Strata 1 Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Skripsi ini disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis di Bank Muamalat Cabang Samarinda.

Selama proses penyelesaian skripsi tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang memberikan bantuan dan dukungan dalam bentuk materi, motivasi juga inspirasi. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Musiyam, M.T, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Prof. M. Farid Wajdi, M.M., Ph. D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Bapak Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
4. Bapak Jubaidi, S.E., M.E selaku dosen pembimbing, terimakasih atas bimbingan, arahan, masukan, semangat, motivasi dan selalu meluangkan waktunya disela kesibukan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Terima kasih bapak, semoga selalu dilimpahkan kesehatan.
5. Bapak Achmad Efendi, S.Pd., M.E., M.A.P selaku penguji 1, terimakasih bapak atas bimbingan, kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini, semoga selalu dilimpahkan kesehatan.
6. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur penulis ucapkan terimakasih atas ilmu yang diberikan selama menempuh pendidikan di kampus.
7. Seluruh karyawan Bank Muamalat Cabang Samarinda yang telah mengizinkan dan bersedia meluangkan waktunya dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
8. Alm. Herman Dining, seseorang yang biasa saya sebut bapak. Alhamdulillah kini penulis sudah berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini sebagai perwujudan terakhir sebelum engkau benar-benar pergi, banyak hal yang menyakitkan penulis lalu tanpa sosok bapak, dihajar kenyataan yang kadang tidak sejalan. Tapi itu semua tidak mengurangi rasa bangga dan terima kasih sudah mengantarkan penulis berada ditempat ini, walaupun pada akhirnya penulis harus berjuang tertatih sendiri tanpa kau temani lagi.
9. Mu'minang, seseorang yang biasa saya sebut mama, Alhamdulillah penulis sudah berada di tahap ini. Terima kasih atas cinta, do'a, motivasi, semangat dan nasihat yang tidak hentinya hingga detik ini diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada ke empat kakakku dan adikku, terimakasih atas segala cinta, do'a, usaha dan support yang telah diberikan diberikan kepada penulis dalam proses pembuatan skripsi dan selalu membantu penulis dalam hal apapun.
11. Kepada sahabat ashuri tercinta, Siti, Madin, Sasa, Diana, Winda, terima kasih atas rasa cinta dan rasa kekeluargaan yang sangat besar layaknya saudara kandung selama 4 tahun diperantauan, dan terima kasih telah menghibur penulis dikala sedih dan mendukung serta memberikan semangat untuk tetap mengerjakan skripsi penulis.
12. Kepada sahabat-sahabat ku khususnya Anisa Maqwani Retalita Putri Periadi terima kasih sudah bersama dengan penulis dari awal hingga selesai, terima kasih sudah berjuang bersama di

semester ini dan menjadi penyemangat buat penulis. Terima sudah banyak membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

13. Terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sudah mau membantu penulis selama proses penulisan skripsi hingga selesai.
14. Terakhir untuk Azzah Nur Aziizah, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah di mulai. Terima kasih karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri . Berbahagialah selalu dimanapun berada, Azzah. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun penulis harapkan dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga setiap ilmu yang disampaikan dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca.

Samarinda, 23 Juni 2024

Penyusun,



Azzah Nur Aziizah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Perumusan Hipotesis	3
1.6 Kerangka Pikir.....	4
II METODE PENELITIAN	5
2.1 Lokasi Penelitian	5
2.2 Jenis Penelitian	5
2.3 Populasi dan Penentuan Sampel	5
2.4 Sumber Data	6
2.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	6
2.6 Teknik Pengumpulan Data.....	6
2.7 Teknik Analisis Data.....	7
III HASIL DAN PEMBAHASAN	10
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	10
3.3.1 Gambaran Karakteristik Responden	11
3.3.2 Karakteristik Responden Menurut Umur	11
3.3.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	11
3.3.4 Karakteristik Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah.....	12
3.2 Deskripsi Data	12
3.3 Uji Instrumen.....	14
3.3.1 Uji Validitas	14
3.3.2 Uji Reliabilitas.....	15

3.4 Uji Asumsi Klasik.....	15
3.4.1 Uji Linearitas	15
3.4.2 Uji Normalitas	16
3.4.3 Uji Multikolinieritas	16
3.4.4 Uji Heteroskedastisitas	17
3.5 Uji Regresi Linier Berganda	17
3.6 Uji Hipotesis.....	18
3.6.1 Uji T	18
3.6.2 Uji F	18
3.6.3 Koefisien Determinasi	19
3.7 Pembahasan Hasil Penelitian	19
IV PENUTUP.....	21
4.1 Kesimpulan.....	21
4.2 Keterbatasan Penelitian	21
4.3 Saran	21
DAFTAR PUSTAKA.....	22
LAMPIRAN.....	24

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Definisi Operasional Dan Variabel	6
Tabel 2 Tabel Skala Likert	7
Tabel 3 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	11
Tabel 4 Karakteristik Responden Menurut Usia	11
Tabel 5 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	11
Tabel 6 Karakteristik Responden Lama menjadi Nasabah	12
Tabel 7 Rentang Skala	12
Tabel 8 Jawaban Responden <i>Tangible</i> (X1)	13
Tabel 9 Jawaban Responden Empati (X2)	13
Tabel 10 Uji Validitas Seluruh Variabel	14
Tabel 11 Uji Reliabilitas	15
Tabel 12 Hasil Uji Multikolinieritas	16
Tabel 13 Uji Regresi Linear Berganda	17
Tabel 14 Uji T	18
Tabel 15 Uji F	18
Tabel 16 Koefisien Determinasi	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	4
Gambar 2 Uji Linieritas (X1).....	15
Gambar 3 Uji Linieritas (X2).....	15
Gambar 4 Uji Normalitas.....	16
Gambar 5 Uji Heteroskedastisitas	17

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner.....	24
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	26
Lampiran 3 Hasil Cek Plagiarisme Melalui Turnitin	30
Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian.....	32
Lampiran 5 Dokumentasi Izin Penelitian.....	33
Lampiran 6 Lembar Saran Dan Perbaikan	34
Lampiran 7 Hasil Olah Data SPSS	36