

**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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi seperti sekarang, pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin berkembang akan tetapi bank syariah sendiri masih memiliki hambatan yang kompleks salah satu faktor utama yang menjadi hambatan adalah kurangnya dukungan regulasi perbankan yang sesuai untuk mendukung operasional bank syariah, terutama dalam hal penerapan prinsip bagi hasil yang menjadi pijakan utama bagi model bisnis mereka. Dilihat dari kenyataan bahwa Indonesia memiliki mayoritas penduduk beragama Islam, sehingga potensi pasar untuk perbankan syariah sangat besar dan menghadirkan persaingan yang semakin ketat antara lembaga keuangan syariah dari tahun ke tahun. Tidak hanya itu, banyak bank syariah menawarkan produk keuangan dan investasi dengan pendekatan yang berbeda dari bank konvensional yang telah mapan dalam industri. Meskipun dianggap sebagai pemain baru, perbankan syariah berkembang dengan cepat dan mulai memainkan peran yang signifikan dalam pasar keuangan Kurnalis *et al.*, (2022). Perbankan syariah memiliki ciri khas yang didasarkan pada prinsip-prinsip syariah, di mana dalam operasionalnya mengadopsi prinsip bagi hasil. Hal ini membuat sistem perbankan syariah menjadi alternatif yang menguntungkan baik bagi nasabah maupun bank Wati *et al.*, (2023). Manfaat dari sistem perbankan syariah tersebut dapat sepenuhnya dinikmati jika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank. Nasabah yang merasa puas cenderung akan tetap menjadi pelanggan setia. Ini mengurangi upaya bank syariah dalam mencari nasabah baru, yang pada gilirannya dapat menghemat biaya operasional Sari *et al.*, (2023), oleh karena itu, untuk mewujudkan visi pendirian bank syariah perlunya kerja sama antara pemerintah, regulator perbankan, dan pelaku industri untuk menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan bank syariah kemudian menciptakan kepuasan nasabah menjadi kunci utama dalam mencapai profitabilitas jangka panjang bagi perbankan syariah di Indonesia.

Meningkatkan mutu kinerja layanan merupakan langkah krusial dalam mempertahankan dan menarik nasabah dalam persaingan industri perbankan. Menurut Nisa & Sopingi, (2020), kualitas layanan mencakup usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan dalam menyampaikan informasi sesuai dengan harapan mereka. Kualitas layanan perbankan tidak hanya ditentukan oleh pihak bank semata, melainkan juga dipengaruhi oleh pengalaman dan harapan-harapan nasabah. Nasabahlah yang merasakan langsung layanan yang diberikan, sehingga mereka dapat menilai kualitas layanan berdasarkan harapan mereka dan sejauh mana kepuasan terpenuhi Zainul *et al.*, (2020). Jika nasabah merasa layanan yang diterima memenuhi harapan atau bahkan melebihi, mereka akan merasa puas, percaya, dan cenderung berkomitmen untuk tetap menjadi nasabah di bank tersebut. Kepuasan, kepercayaan, dan komitmen tersebut kemudian mendorong mereka untuk melakukan pembelian ulang dengan mudah dan lebih sering menggunakan layanan yang sama, loyalitas terhadap bank atau layanan tertentu semakin meningkat seiring waktu.

Menurut Lincincia *et al.*, (2022), kepuasan di dunia perbankan muncul ketika nasabah menilai kinerja dan hasil layanan perbankan terhadap ekspektasi yang telah ditentukan, dalam hal ini salah satu faktor untuk menentukan kepuasan nasabah adalah dengan persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi salah satunya yaitu *tangible* (bukti fisik) dan *emphaty* (empati), selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa kepuasan nasabah juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta bersifat sesaat. Dengan pelayanan ini akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada nasabah baik kepuasan positif maupun negatif, bagi perusahaan perbankan suatu kepuasan nasabah sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga nasabah akan tetap menggunakan jasa perusahaan. Merangkum penilaian mereka terhadap nilai dan pemenuhan layanan yang diberikan oleh bank ketika kinerja produk gagal memenuhi harapan, pelanggan cenderung mengalami ketidakpuasan dan begitu juga sebaliknya jika kinerja produk memenuhi harapan maka konsumen merasa puas. Namun ketika kinerja produk melebihi ekspektasi,

pelanggan merasa sangat puas bahkan senang. Ini menunjukkan betapa pentingnya bagi bank untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi dan bahkan melampaui harapan nasabah, saat ini perilaku nasabah bank syariah menjadi sulit untuk diprediksi. Hal ini disebabkan karena nasabah kini lebih mempertimbangkan kualitas dan kemudahan yang ditawarkan oleh bank syariah dalam memperlancar transaksi mereka Nurdin *et al.*, (2020), oleh karena itu, pentingnya meningkatkan produk dan layanan bank guna memahami kebutuhan nasabah dan mengidentifikasi keinginan nasabah.

Dalam hal ini menurut (Robyardi, 2017) *tangible* (bukti fisik) merupakan keseluruhan pelayanan yang diberikan perusahaan baik dari fasilitas fisik perusahaan yang digunakan serta penampilan karyawan. Salah satu alat ukur lain yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan adalah *Empathy* (perhatian). Menurut Robyardi, (2017) Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sikap empati dari pegawai tercermin dalam pemberian layanan informasi, penanganan keluhan konsumen, serta kesediaan untuk membantu pelanggan dalam mengatasi kesulitan saat bertransaksi. Melalui empati, kita dapat memahami dengan lebih baik kebutuhan dan keinginan pelanggan secara spesifik. Pelanggan tidak hanya mencari transaksi semata saat berbelanja, tetapi juga perhatian dan kepastian bahwa kebutuhan dan keinginan mereka diperhatikan dan dipenuhi dengan baik oleh pihak penyedia layanan. Hubungan empati dengan kepuasan adalah apabila nasabah merasa puas dengan empati yang diberikan perusahaan maka nasabah akan loyal dengan jasa yang diberikan perusahaan tersebut. Kepuasan nasabah menurut (Lincincia *et al.*, 2022) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang di harapkan, jika kinerja memenuhi harapan konsumen puas, jika kinerja melebihi harapan maka konsumen amat puas atau senang.

Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Witri Septi, (2022), Putri Ardhianti Dinar, (2018), Lincincia *et al.*, (2022) menyatakan bahwa *tangible* (bukti fisik) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah, kemudian penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lincincia *et al.*, (2022), Catur *et al.*, (2016) Neli Amalia Muna *et al.*, (2020) menyatakan bahwa empati karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dalam hal ini, Bank Muamalat sangat membutuhkan peningkatan kualitas layanannya namun tidak semua alat penilaian memerlukan penyempurnaan hanya hal-hal spesifik, seperti hal-hal nyata dan empati, yang memerlukan perbaikan. Berdasarkan hasil observasi pada Bank Muamalat Cabang Samarinda, Fenomena yang terjadi berdasarkan indikator *tangible* adalah kurangnya jumlah ATM Bank Muamalat yang tersedia di Kota Samarinda dan ketiadaan ATM Setor Tunai. Hal ini menjadi salah satu faktor pertimbangan bagi masyarakat, yang mengalami kesulitan dalam menyetorkan uang karena keterbatasan fasilitas tersebut. Selain itu, penggunaan Bank Muamalat terbatas pada saat masyarakat melakukan perjalanan ke Tanah Suci, meskipun produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat sangat beragam. Hal ini disebabkan oleh ketidakpuasan nasabah terhadap produk-produk yang tersedia di Bank Muamalat, serta adanya beberapa fasilitas fisik yang kurang memadai seperti parkir, toilet, kursi pengunjung, dan lain sebagainya, oleh karena itu, cabang Bank Muamalat di Samarinda perlu mempertimbangkan cara untuk meningkatkan fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan. Kemudian Berdasarkan indikator empati karyawan, pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan di Bank Muamalat kepada pengunjung dan nasabah yang datang tergolong sangat baik, sopan, dan ramah. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menetapkan judul "**Pengaruh *Tangible* (bukti fisik) dan Empati karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat** "

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini menjawab pertanyaan sebagai berikut: (i) Apakah *tangible* (bukti fisik) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda? (ii) Apakah empati

(perhatian) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda? (iii) Apakah *tangible* (bukti fisik) dan empati (perhatian) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda?

1.3 Tujuan Penelitian

Hasil rumusan masalah menunjukkan bahwa penelitian ini berupaya untuk: (i) mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda; (ii) mengetahui dan menganalisis pengaruh empati (perhatian) terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda; dan (iii) mengetahui dan menganalisis secara bersamaan pengaruh bukti fisik (*tangible*) dan empati (perhatian) terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda.

1.4 Manfaat Penelitian

Berbagai manfaat yang diharapkan akan didapat melalui penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk pengembangan pengetahuan dan pemahaman, terkait kualitas layanan khususnya *tangible* (bukti fisik), empati dan kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Akademisi

Kami berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan bagi para peneliti selanjutnya sebagai referensi untuk meneliti topik kualitas layanan dan kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda

2) Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat menjadi acuan untuk mengetahui kualitas layanan mereka khususnya *tangible* (bukti fisik) dan empati, agar dapat memenuhi kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda.

3) Bagi Nasabah

Dengan adanya penelitian ini dapat menjadi pemahaman dan pengetahuan untuk nasabah mengenai *tangible* (bukti fisik) dan empati karyawan bank apakah sudah memenuhi harapan mereka atau tidak.

1.5 Perumusan Hipotesis

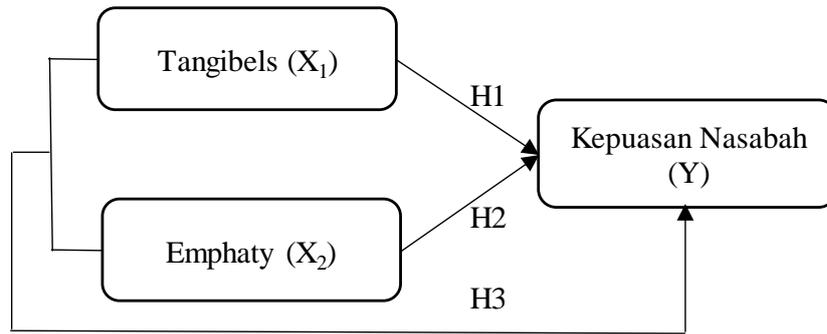
Berdasarkan permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:
1 : *Tangible* (bukti fisik) diduga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah bank muamalat cabang samarinda.

2 : *Emphaty* (perhatian) diduga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah bank muamalat cabang samarinda.

3 : *Tangible* (bukti fisik) dan *Emphaty* (perhatian) diduga berpengaruh positif secara Bersama-sama terhadap kepuasan nasabah bank muamalat cabang samarinda.

1.6 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran pada penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 1 Kerangka Pemikiran Penelitian

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Bank Muamalat Cabang Samarinda yang berlokasi di Jl. Pahlawan Blok F, No. 3 A, Kel. Dadi Mulya, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda.

2.2 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif. Metode ini menekankan pada pendefinisian variabel-variabel secara operasional sebagai objek penelitian. Menurut (Sugiyono, 2020) penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data, menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

2.3 Populasi dan Penentuan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2020) Populasi mengacu pada seluruh element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen populasi merupakan keseluruhan subyek yang sedang diteliti. Populasi juga mencakup semua pengukuran, objek, atau individu yang sedang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, populasi adalah nasabah Bank Muamalat Samarinda, yang jumlahnya tidak dapat diketahui karena kerahasiaan informasi nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda.

2. Sampel

Menurut Sugiyono, (2020) Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi tersebut. Seandainya populasi yang sangat banyak, dan tidak memungkinkan peneliti untuk mengobservasi semua populasi maka sampel yang akan dipilih dari populasi tersebut yang benar-benar representatif (mewakili). Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling*, lebih tepatnya *simple random sampling*. (Sugiyono, 2020:136) mendefinisikan Jika populasi dalam penelitian tidak pasti, peneliti dapat menghitung ukuran sampel menggunakan rumus *Cochran*.

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

n = Ukuran sampel yang diperlukan.

z = Nilai standar yang diperoleh dari tabel distribusi normal Z dengan deviasi 5% adalah 1,96.

p = Nilai proporsi yang diperoleh dari penelitian sebelumnya (literatur). Jika proporsinya tidak diketahui, maka estimasi proporsinya adalah 50% (0,5).

$q = 1-p$

e = Kesalahan pengambilan sampel: 10% setara dengan 0,1 pada tingkat kepercayaan 90%.

Perhitungan:

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

Menurut perhitungan sampel, dibutuhkan sekitar 96,04 responden. Untuk penelitian ini, jumlah responden dibulatkan menjadi 97 dan kemudian digenapkan menjadi 100.

2.4 Sumber Data

Untuk menyusun sebuah karya ilmiah, diperlukan data primer dan sekunder. Menurut Sugiyono, (2019), data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Sedangkan data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari nasabah Bank Muamalat Samarinda melalui penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur, majalah, koran, atau situs web perusahaan.

2.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Menurut (Sodik & Siyoto, 2015) definisi operasional merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur. Dengan membaca definisi operasional dalam suatu penelitian, seorang peneliti akan mengetahui pengukuran suatu variabel, sehingga peneliti dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut. Daya tanggap merupakan variabel independen dalam penelitian ini, artinya mempengaruhi atau menjelaskan variabel lain. Sedangkan kepuasan nasabah, merupakan variabel dependen yang menunjukkan bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Definisi operasional dan variabel yang akan dibahas dalam penelitian ini tercantum di bawah ini.

Tabel 1 Definisi Operasional Dan Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Tangible (bukti fisik) X1	Keseluruhan pelayanan yang diberikan perusahaan baik dari fasilitas fisik perusahaan yang digunakan serta penampilan karyawan (Robyardi, 2017)	- Bangunan dan Kebersihan - Kelengkapan Fasilitas Fisik - Kelengkapan Peralatan (Robyardi, 2017)	Skala Likert
2	Empati Karyawan X2	Perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan (Robyardi, 2017)	- Kepedulian - Perhatian - Keramahan (Robyardi, 2017)	Skala Likert
3	Kepuasan Nasabah Y	Kepercayaan dari nasabah akan hasil memuaskan dari pelayanan yang diberikan oleh pihak bank (Robyardi, 2017)	- Tempat - Kenyaman - Kemudahan Prosedur administrasi - Kesesuaian dengan Spesifikasi - Kemampuan dalam memberikan pelayanan (Robyardi, 2017)	Skala Likert

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, observasi dan kuesioner berfungsi sebagai metode utama pengumpulan data. (Sugiyono, 2020) mendefinisikan pengumpulan data dilakukan berbagai *setting*, *sumber* dan *cara*. Jika dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah. Jika dilihat dari sumber datanya, data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Selanjutnya jika dilihat dari cara, maka data dapat dilakukan dengan observasi, interview, kuesioner dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Skala Likert dalam kuesioner. Skala likert digunakan untuk mengukur variabel dan

membuat indikator variabel. Indikator-indikator tersebut kemudian digunakan untuk menyusun instrumen item yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan dengan empat kategori jawaban, sebagaimana yang dijelaskan juga dengan Anasti *et al.*, (2023) Skala likert memiliki lima alternatif jawaban yang kemudian dimodifikasi menjadi empat alternatif jawaban. Hal itu juga dikarenakan untuk menghindari responden menjawab jawaban netral, yang dimana jika semakin tinggi skor, maka responden berpendapat bahwa informasi yang digunakan untuk mengambil keputusan semakin berkualitas. Berikut alternatif jawaban skala likert yang dapat digunakan sesuai dengan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti:

Tabel 2 Tabel Skala Likert

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

Sumber : Anasti *et al.*, (2023)

2.7 Teknik Analisis Data

Tujuan analisis data ini adalah untuk mengolah data yang diperoleh dari penelitian dan mengukur data yang diperoleh. (Sugiyono, 2019) mendefinisikan dalam penelitian kuantitatif dan prosedur analisis data bersifat eksplisit, terfokus untuk menjawab rumusan masalah dan/atau menguji hipotesis yang diberikan. Selain itu, pendekatan tersebut dimaksudkan untuk menguji hipotesis. Analisis data ini dilakukan dengan cara menggabungkan dan mengoreksi data-data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Setelah itu, SPSS versi 25 digunakan untuk menganalisis data.

1. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Purnomo, (2017) Uji validitas merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa tepat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dapat dikatakan valid jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkap sesuatu. Item biasanya berupa pertanyaan atau pernyataan yang ditujukan kepada responden dengan menggunakan bentuk kuesioner dengan tujuan untuk mengungkap sesuatu. Lebih mudahnya dalam menentukan apakah item valid atau tidak maka dilihat pada nilai signifikansi, jika signifikansi $< 0,05$ maka item valid, tetapi jika signifikansi $> 0,05$ maka item tidak valid. Cara lain untuk menentukan apakah item valid atau tidak maka dengan membandingkan r hitung (nilai Pearson correlation) dengan r tabel (didapat dari tabel r), jika nilai positif dan r hitung $\geq r$ tabel maka item dapat dinyatakan valid, jika r hitung $< r$ tabel maka item dinyatakan tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono, (2013) instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan dan konsistensi meskipun kuesioner ini digunakan dua kali atau lebih pada lain waktu. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan dalam kuesioner yang telah dikatakan valid. Sejalan dengan pernyataan Saleng, (2021) teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan nilai Alpha Cronbach. Kriteria pengambilan keputusannya adalah jika nilai alpha cronbach lebih besar dari 0,6 maka variabel tersebut sudah reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Linearitas

Menurut (Purnomo, 2017) uji linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data dan apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Uji linearitas digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi pearson atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansinya (Linearity) kurang dari 0,05.

2) Uji Normalitas

Menurut Hafni Sahir, n.d., (2021) uji normalitas digunakan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya memiliki analisi grafik dan uji statistik, dengan ketentuan apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ maka, hipotesis diterima karena data tersebut terdistribusi secara normal, dan apabila nilai signifikansi atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka, hipotesis ditolak karena data tidak terdistribusi secara normal.

3) Uji Multikolinieritas

Menurut Machali, (2021) uji multikolinieritas untuk mengetahui ada tidaknya hubungan (korelasi) yang signifikan antar variabel bebas. Uji multikolinieritas dengan SPSS dilakukan dengan uji regresi, dengan patokan nilai VIF (*variance inflation factor*) dan koefisien korelasi antar variabel bebas. Kriteria yang digunakan adalah jika nilai VIF < 10 atau memiliki tolerance $> 0,1$, maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinieritas dalam model regresi dan jika koefisien korelasi antar variabel bebas kurang dari 0,5, maka tidak terdapat masalah multikolinieritas.

4) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Machali, (2021) Suatu model yang dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Gejala ini dapat pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual. pada pengamatan model regresi tersebut, uji heteroskedastisitas diperlukan untuk menguji ada tidaknya gejala ini. Untuk melakukan uji ini ada beberapa cara yang dapat digunakan misalnya metode Barlet dan Rank Spearman atau Uji Spearman's rho, metode grafik Park Gleyser. Namun, dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser dengan cara mengorelasikan nilai absolute residualnya dengan tiap-tiap variabel independen. Apabila hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi lebih dari nilai $\alpha = 0,05$, maka model tidak mengalami heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, data dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Menurut Machali, (2021) Regresi Linear Berganda digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dependen (variabel Y) dan kombinasi dua atau lebih variabel independen (variabel X), dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah

α : Konstanta

β : Koefisien regresi

X1 : Tangible (Bukti Fisik)

X2 : Empati Karyawan

e : Error

4. Uji Hipotesis

1) Uji t

Menurut Hafni Sahir, (2021) menyatakan uji parsial atau uji t merupakan pengujian koefisien regresi secara parsial, untuk mengetahui signifikansi secara parsial atau masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis yang digunakan $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh antara variabel dependen terhadap variabel independen sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh antara variabel dependen terhadap variabel independen.

2) Uji F

Menurut Hafni Sahir, (2021) percobaan F digunakan untuk mengenali terdapat tidaknya pengaruh dengan cara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat. Dicoba dengan melakukan metode menyamakan angka F_{hitung} dengan F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 5% dan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$ di mana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel.

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Hafni Sahir, (2021) mendefinisikan pada prinsipnya melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika angka koefisien determinasi dalam model regresi terus menjadi kecil atau semakin dekat dengan nol berarti semakin kecil pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sedangkan jika koefisien determinasi semakin mendekati 100% maka semakin besar pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

BAB III
HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Singkat Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank Muamalat Cabang Samarinda. Teknik yang digunakan untuk mengambil sampel penelitian adalah dengan menggunakan metode *probability sampling*, khususnya *random sampling* dengan kriteria responden yaitu nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda.

Kuesioner yang disebarakan kepada responden sebanyak 100 kuesioner dan semuanya telah kembali kepada peneliti. Instrumen yang digunakan terdiri dari dua bagian yaitu identitas responden semua kriteria dan pernyataan dari dua variabel yang digunakan dalam penelitian.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat

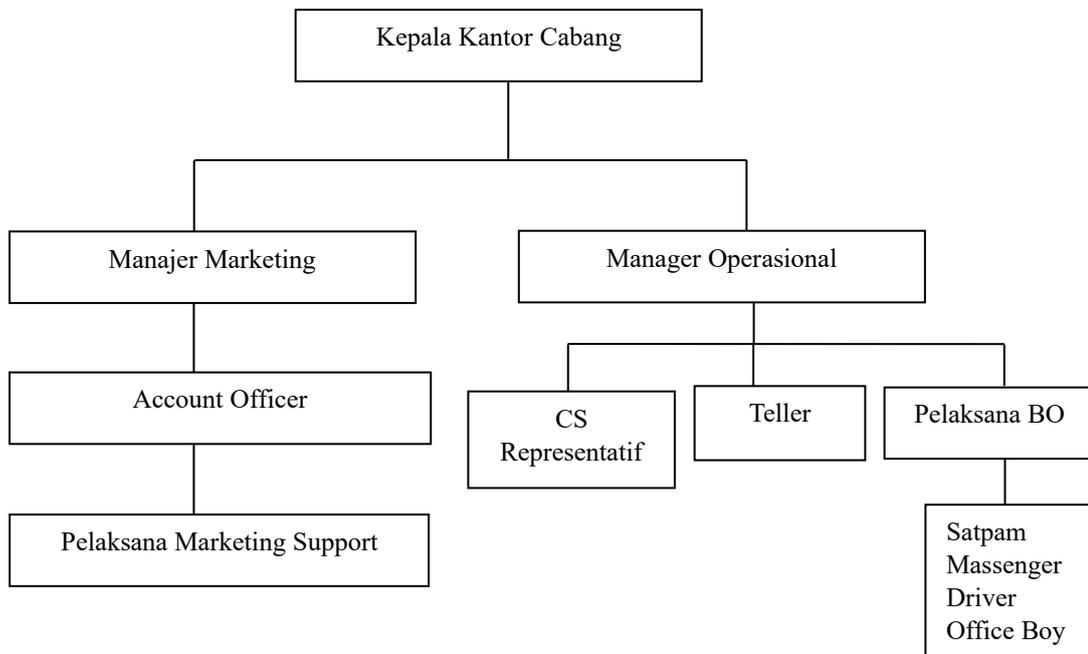
a. Visi

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

b. Misi Bank

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat



Sumber: Bank Muamalat Cabang Samarinda, 2024

3.3.1 Gambaran Karakteristik Responden

Pada penelitian ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum karakteristik responden yang dapat dilihat data identitas responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan lama menjadi nasabah. Adapun gambaran karakteristik responden dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 3 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

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa responden laki-laki paling mendominasi yaitu sebanyak 65 orang (65%), sedangkan responden perempuan sebanyak 35 orang (35%).

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 4 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 menunjukkan bahwa responden dengan rentan usia <25 tahun paling mendominasi yaitu sebanyak 53 orang (53%), kemudian responden dengan rentang usia 25-35 tahun sebanyak 17 orang (17%), kemudian responden dengan rentang usia 35-45 tahun sebanyak 17 orang (17%), dan terakhir responden berusia >45 tahun dengan jumlah orang 16 (16%).

3.3.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

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

Tabel 5 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%).

3.3.4 Karakteristik Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah

Gambaran mengenai karakteristik responden menurut lama menjadi nasabah dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6 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 7 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 8 Jawaban Responden *Tangible* (X1)

Indikator	SS 4	S 3	TS 2	STS 1	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 9 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

Berdasarkan pada tabel tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang baik mengenai variabel kepuasan nasabah (Y). Rata-rata tanggapan responden diperoleh sebesar 3,35 yang masuk dalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian variabel kepuasan nasabah (Y) dikatakan sangat tinggi karena “Nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan), sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah pada bank muamalat merasa puas.

3.3 Uji Instrumen

3.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu instrument dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan pada 100 responden, pengujian validitas menggunakan tingkat signifikan (α) sebesar 1% atau 0,1. Untuk memperoleh nilai r tabel terlebih dahulu mencari $Df = N - 2 = 100 - 2 = 98$ sehingga nilai r tabel = 0.165. Data dinilai valid apabila nilai r hitung > r table dan nilai signifikan < 0.05. Adapun alat pengujian yang dipakai adalah rumus korelasi product moment pearson dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistica 26.

Tabel 10 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

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa seluruh item dinyatakan valid, karena koefisien yang dihasilkan lebih besar dari 0.165. Sehingga tidak perlu mengganti atau menghapus pernyataan.

3.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi alat ukur jika digunakan objek yang sama lebih dari sekali. Atau dengan kata lain uji reliabilitas dapat diartikan bertujuan menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Jika reabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. Berdasarkan hasil perhitungan rumus Alfa Cronbach dengan menggunakan SPSS versi 26, maka diperoleh keputusan koefisien reabilitas dari penelitian sebagai berikut:

Tabel 11 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

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa seluruh variabel pernyataan mempunyai nilai yang bisa dikategorikan reliabilitas adalah dapat diterima karena lebih besar dari nilai cronbach'c alpha 0,6

3.4 Uji Asumsi Klasik

3.4.1 Uji Linearitas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier. Metode pengambilan keputusan untuk uji linieritas yaitu jika signifikansi pada Linearity > 0,1 maka hubungan antara dua variabel tidak linier dan jika signifikansi < 0,1 maka hubungan antara dua variabel dinyatakan linier.

Gambar 2 Uji Linieritas (X1)

ANOVA Table			Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Tangible	(Combined)		829.323	7	118.475	95.288	0
	Between	Linearity	623.367	1	623.367	501.365	0
	Groups	Deviation from	205.956	6	34.326	27.608	0
		Linearity					
	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.

Gambar 3 Uji Linieritas (X2)

ANOVA Table			Sum of Squares	DF	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Empathy	(Combined)		829.767	7	118.538	95.711	0
	Between	Linearity	582.9	1	582.9	470.647	0
	Groups	Deviation from	246.868	6	41.145	33.221	0
		Linearity					
	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

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi iniditunjukkan oleh nilai residual yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang dimiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan Test of Normality Kolmogorov-Smirnov dalam program SPSS. Menurut Ghazali (2016) dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (asymtotic significance), yaitu:

- 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

Gambar 4 Uji Normalitas

Sumber : Data diolah, 2024

Dari tabel tersebut diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.190 lebih besar dari 0.05. membuktikan bahwa data berdistribusi normal.

3.4.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah metode statistik yang digunakan untuk mendeteksi keberadaan ketergantungan linier yang tinggi antara dua atau lebih variabel independen dalam suatu model regresi. Multikolinieritas dapat terjadi ketika ada korelasi yang kuat antara variabel-variabel independen, yang dapat mengganggu interpretasi dan keandalan hasil regresi.

Jika nilai VIF < 10.00 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi, sebaliknya Jikanilai VIF > 10.00 maka artinya terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

Tabel 12 Hasil Uji Multikolinieritas

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

Sumber : Data diolah, 2024

Dari output diatas nilai VIF untuk semua variabel kurang dari 10.00 dan nilai tolerance mendekati 1 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

3.4.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji apakah terdapat perbedaan yang signifikan dalam variasi (dispersi) antara kelompok-kelompok atau sub-sampel dalam suatu dataset. Heterokedastisitas terjadi ketika varians (dispersi) data tidak konstan di seluruh rentang nilainya.

Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0.05, maka kesimpulannya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Sebaliknya jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0.05, maka kesimpulannya terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

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

Gambar 5 Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan output spss diatas diketahui nilai signifikansi (Sig.) untuk semua variabel diatas dari 0.05 maka kesimpulannya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

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 (X2) = 0,649

Menyatakan jika X2 bertambah, maka Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,649 dengan asumsi tidak ada penambahan konstanta nilai X1.

3.6 Uji Hipotesis

3.6.1 Uji T

Uji t parsial (partial t-test) adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji apakah suatu variabel independen tertentu secara signifikan mempengaruhi variabel dependen dalam suatu model regresi linear berganda, ketika kontrol terhadap variabel-variabel independen lainnya telah dilakukan. Uji t parsial memungkinkan kita untuk mengevaluasi kontribusi individu dari variabel independen yang spesifik terhadap variabel dependen, dengan mengontrol pengaruh variabel independen lainnya.

Tabel 14 Uji T

Model	Unstandardized		Standardized	T	Sig.	Ket
	B	Coefficient Std.Error	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

Diperoleh nilai Tangible (X1) thitung sebesar 5.926. Selanjutnya menentukan tTabel. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 0,1$ dengan derajat bebas N-k-1 yaitu $100 - 2 - 1 = 97$, maka diperoleh tTabel 1.661. Karena thitung lebih besar daripada ttabel yaitu $5.926 > 1.661$ dan nilai signifikansi (Sig.) $0.000 < 0.05$, maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Tangible terhadap Kepuasan Nasabah

Diperoleh nilai variabel Emphaty (X2) thitung sebesar 4.505. Selanjutnya menentukan tTabel. Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 0,1$ dengan derajat bebas N-k-1 yaitu $100 - 2 - 1 = 97$, maka diperoleh tTabel 1.661. Karena thitung lebih besar daripada ttabel yaitu $4.505 > 1.661$ dan nilai signifikansi (Sig.) $0.000 < 0.05$, maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Emphaty terhadap Kepuasan Nasabah.

3.6.2 Uji F

Uji F simultan (simultaneous F-test) adalah metode statistik yang digunakan untuk menguji secara bersama-sama apakah sekelompok variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen dalam suatu model regresi linear berganda. Uji ini bertujuan untuk memeriksa hipotesis nol bahwa koefisien regresi dari seluruh variabel independen adalah nol secara bersama-sama.

Tabel 15 Uji F

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			

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

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan tabel output spss Tabel distribusi F dicari pada $\alpha = 0,1$ dengan derajat bebas N-k yaitu $100 - 2 = 98$, maka diperoleh Ftabel 2.36 (dapat dilihat di distribus ftabel). Maka dapat disimpulkan jika Fhitung lebih besar daripada Ftabel yaitu $124.276 > 2.36$ dan nilai signifikan $0.000 < 0.05$, sehingga dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Tangible dan Emphaty terhadap Kepuasan Nasabah

3.6.3 Koefisien Determinasi

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel bebas (independent variable) terhadap variabel terkait(dependent variable), biasanya ditanyakan dalam presentase. Koefisien determinasi ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

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

Dimana:

Kd = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

Tabel 16 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

Dari table output spss diatas Summary Uji Koefisien Determinasi diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0.719 atau $0.719 \times 100 = 71.9\%$ yang memiliki pengertian 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.

3.7 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan dengan hasil analisis deskripsi jawaban responden yaitu responden menjawab dengan rata-rata skor 4 yaitu sangat setuju. Kemudian hasil dari analisis statistik menunjukkan nilai t hitung $> t$ tabel atau $5.926 > 1.661$ dan nilai signifikansi (Sig.) $0.000 < 0.05$, maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara *tangible* terhadap kepuasan nasabah.

Hasil dari analisis statistic menunjukkan nilai t hitung $> t$ tabel atau $4.505 > 1.661$ dan nilai signifikansi (Sig.) $0.000 < 0.05$, maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara empati terhadap kepuasan nasabah. Hal ini juga mengindikasikan bahwa pada penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden pada Bank Muamalat Cabang Samarinda ini memiliki mayoritas nasabah yang sangat setuju apabila *tangible* dan empati yang diberikan oleh karyawan dapat berpengaruh terhadap kepuasan yang dialami nasabah.

Berdasarkan dari hasil yang diperoleh dari uji F_{hitung} sebesar $124.276 > 2.36$. Artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangible* (bukti fisik) dan empati terhadap kepuasan nasabah secara simultan.

Dari hasil observasi lapangan mengenai analisis *tangible* dan empati terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa mayoritas nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat tersebut. Hal ini menggambarkan bahwa apabila Bank Muamalat Cabang Samarinda terus meningkatkan pelayanan yang berkualitas tentu kepuasan nasabah juga akan meningkat. Dari hasil penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa apabila Bank memberikan

pelayanan *tangible* dan empati yang berkualitas baik itu dari segi bangunan yang bersih, kelengkapan fasilitas, kelengkapan peralatan, maupun dari segi kepedulian, perhatian, dan keramahan maka hal ini sangat mampu mempengaruhi kepuasan nasabah dalam hal bertransaksi atau menggunakan jasa Bank tersebut. Penelitian ini juga diperkuat oleh (Hamzah & Purwati, 2019) yang menyatakan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah yang artinya semakin baik kualitas layanan mulai dari bukti fisik dan empati yang diberikan oleh perbankan syariah akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah dan sebaliknya. Karena kualitas layanan yang diberikan merupakan wujud dan bentuk upaya meningkatkan kepuasan nasabah, semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka memicu kepuasan nasabah kearah yang positif dan begitupun sebaliknya. Kemudian sejalan juga dengan penelitian dari (Satria & Diah Astarini, 2023) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah $0,000 < 0.05$. Yang artinya bahwa kepuasan nasabah dapat dinilai dari kualitas layanan yang diterima oleh nasabah. Ketika kualitas layanan dinilai baik oleh nasabah maka nasabah akan merasa puas dan selanjutnya akan memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk tetap bertahan kepada Bank tersebut. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa *tangible* dan empati karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *tangible* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda.
2. Variabel *empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda.
3. Variabel *tangible* dan *empathy* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda.

4.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain :

- 1) Keterbatasan literatur hasil penelitian sebelumnya yang masih kurang peneliti dapatkan. Sehingga mengakibatkan penelitian ini memiliki banyak kelemahan, baik dari segi hasil penelitian maupun analisisnya.
- 2) Keterbatasan pada waktu yang menyebabkan sulitnya mendapatkan responden nasabah dari Bank Muamalat dikarenakan sedikitnya nasabah yang berdatangan di setiap harinya.

4.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah dilakukan maka dapat diajukan beberapa saran perbaikan pelayanan sebagai berikut:

1. Pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat cabang samarinda adalah positif signifikan dengan hasil ini maka diharapkan bank muamalat cabang samarinda dapat meningkatkan mutu bank dan fasilitas pendukung agar dapat mempertahankan kepuasan nasabah.
2. Pada empati terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat cabang samarinda adalah positif signifikan dengan hasil ini maka diharapkan bank muamalat cabang samarinda dapat mempertahankan dan meningkatkan perhatian kepada para nasabah dengan memenuhi kebutuhan mereka.
3. Melakukan modernisasi terhadap kelengkapan peralatan, fasilitas fisik dan bangunan yang ada pada bank muamalat cabang samarinda serta lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan kenyamanan pada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, K., & Sudarmayasa, I. W. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Ideas Publishing.
- Anasti, Ririn, A., Lawe, H.O., & Lin. (2023). *Sukses Menyelesaikan Skripsi Dengan Metode Penelitian Kuantitatif Dan Analisis Data SPSS*.
- Bancin, S., & Hutagalung, M. A. K. (2023). Pengaruh Tangible, Responsiveness, Dan Assurance Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Nasabah Pembiayaan Bank Muamalat Kc Medan Balai Kota). *Management, Accounting, Islamic Banking and Islamic Economic Journal*, 1(2), 699–711.
- Catur, N., Suharyono, P., & Suyadi, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Perum Pegadaian Kantor Cabang Syariah Tlogomas Malang). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol* (Vol. 32, Issue 2).
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 25, Edisi Kesembilan* (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Hafni Sahir, S. (2021). *Metodologi Penelitian*. www.penerbitbukumurah.com
- Hamzah Zulfadli & Purwati Astri Ayu. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. Journal of Economic, Business and Accounting. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/COSTING/article/view/846/506>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education Limited.
- Kurnalis, S., Uliya, Z., Fitriani, Aulasiska, M., & Nizam, M. S. (2022). Perkembangan Perbankan Syariah Di Negara Muslim. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(2), 109–119. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5\(2\).9688](https://doi.org/10.25299/syarikat.2022.vol5(2).9688)
- Lincincia, B., Tinneke, K., Tumbel, M., Program, O. W., Ilmu, S., & Bisnis, A. (2022). *Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli* (Vol. 3, Issue 3).
- Lupiyoadi Rambat. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa*.
- Machali. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Neli Amalia Muna, Dwp Sucihatiningsih, & Tri Jarot Santoso Bowo. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Bumdes. *Baej*, 1(2), 170–180. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/baej>
- Nisa, K., & Sopingi, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Emosional Marketing dan Spiritual Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan. *JIES : Journal of Islamic Economics Studies*, 1(1), 50–59. <https://doi.org/10.33752/jies.v1i1.197>
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i1.24.87-104>
- Putri Ardhiyanti Dinar. (2018). *Pengaruh Orang (People), Bukti Fisik (Physical Evidence), Dan Proses (Process) Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bprs Suriyah Kc Semarang*.
- Purnomo & Rochmat Aldy. (2017). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*.

- Sari, R., Saleh, M., & Hasanah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Produk Tabungan Wadiah Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat. *JEKSya: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 02(01), 43–51.
- Satria Fiqri & Astarini Dyah. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Mediasi Oleh Kepuasan Nasabah*. Jurnal Ekonomi Trisakti. C:/Users/LENOVO%20SLIM%203/Downloads/document%20(1).pdf
- sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Sugiyono. (2019). *Kualitatif Kuantitatif RnD (2019)*.
- Sugiyono. (2020). Sugiyono Kualitatif.Pdf. In *Alfabeta, Bandung* (p. 444).
- Sodik & Siyoto. (2015). *Dasar Metode Penelitian*.
- Saleng & Zainal Abidin. (2021). *Kecerdasan Emosional Profesionalisme Guru Dan Prestasi Belajar Siswa*.
- Wati, E. S., Fasa, M. I., & Suharto. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62.
- Witri Septi. (2022). *Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Empathy Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Kcp Bengkulu Argamakmur*.
- Zainul, Z. R., Ayumiati, & Zakia, Y. (2020). Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Motif Religius Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Di Banda Aceh. *Bisnis: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 8(1), 83–96. <https://doi.org/10.32546/lq.v1i1.152>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

A. Profil Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - Perempuan
 - Laki-laki
3. Usia :
4. Pekerjaan
 - PNS
 - Guru/Dosen
 - Karyawan
 - Wiraswasta
 - Mahasiswa/Pelajar
 - Ibu Rumah Tangga
 - Lainnya :
5. Berapa Lama Menjadi Nasabah Bank Muamalat
 - < 1 Tahun
 - 1-3 Tahun
 - > 3 Tahun

B. Panduan Pengisian Kuesioner

Berilah tanda *checklist* (✓) untuk setiap pernyataan sesuai dengan fakta dalam kolom yang tersedia. Apabila terjadi kesalahan dalam pemilihan jawaban berilah tanda samadengan (=) pada kolom yang salah. Berikut terdapat 4 pilihan untuk mengisi kuesioner pada setiap pertanyaan yaitu :

Keterangan

1 = Sangat Setuju (SS)

2 = Setuju (S)

3 = Tidak Setuju (TS)

4 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Terima kasih atas kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini.

VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

A. Bukti Fisik (*Tangible*)

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Bank Muamalat memiliki bangunan yang menarik, nyaman dan bersih serta aman untuk digunakan.				
2	Bank Muamalat menyediakan fasilitas ruang tunggu, tempat parkir, musholla dan lain-lainnya.				
3	Bank Muamalat menggunakan peralatan yang canggih dan modern (Digital Banking, M-Banking, ATM).				

B. Empati (*Empathy*)

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Karyawan Bank Muamalat bersikap sangat peduli terhadap nasabahnya.				
2	Karyawan Bank Muamalat penuh perhatian dalam melayani nasabah.				
3	Karyawan Bank Muamalat bersikap ramah dan sopan dalam melayani nasabah.				

VARIABEL KEPUASAN NASABAH

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Bank Muamalat mempunyai tempat dan lingkungan yang bersih, rapi, serta memadai untuk melakukan aktivitas bertransaksi.				
2	Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Muamalat.				
3	Saya merasa bahwa Bank Muamalat telah memberikan kemudahan dalam pelayanan sesuai dengan prosedur.				
4	Saya merasa bahwa spesifikasi yang disampaikan oleh Bank Muamalat telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan dalam penggunaan produk layanan Bank Muamalat syariah berupa : a) Produk Funding : Tabungan, Deposito, dan lain-lainnya. b) Produk Financing : KPR, Pembiayaan Haji Plus.				
5	Bank Muamalat mampu memberikan kelengkapan sesuai dengan kewajiban berupa pelayanan yang cepat, kompetensi, kenyamanan dan kebersihan dalam melakukan transaksi.				

Lampiran 2 Tabulasi Data

No	Tangible (X1)			X1	Emphaty (X2)			X2	Kepuasan Nasabah (Y)					Y
	X1.1	X1.2	X1.3		X2.1	X2.2	X2.3		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	
1	4	4	4	12	3	3	4	10	4	3	3	3	3	16
2	4	4	3	11	4	4	3	11	4	3	4	3	3	17
3	3	3	3	9	3	4	3	10	4	3	3	3	4	17
4	4	4	3	11	3	4	4	11	3	3	4	4	3	17
5	4	3	4	11	4	3	3	10	4	4	3	3	4	18
6	4	3	3	10	4	3	3	10	4	4	3	4	4	19
7	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	4	4	3	17
8	3	3	3	9	3	4	3	10	4	3	3	4	3	17
9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	4	3	17
10	4	3	3	10	4	4	4	12	3	4	4	3	4	18
11	3	3	3	9	3	4	4	11	4	4	4	3	4	19
12	2	1	2	5	2	2	2	6	1	1	2	2	1	7
13	4	3	3	10	4	3	3	10	4	4	4	3	3	18
14	3	3	4	10	3	3	3	9	4	3	4	3	4	18
15	3	4	4	11	3	3	4	10	4	4	4	3	4	19
16	3	4	4	11	4	3	4	11	3	3	4	3	3	16
17	4	4	3	11	4	3	4	11	3	3	4	4	4	18
18	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	3	4	4	17
19	3	4	4	11	4	3	4	11	3	4	4	4	3	18
20	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	4	4	3	18
21	4	3	4	11	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16
22	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	4	3	16
23	4	3	3	10	4	3	3	10	3	4	4	4	3	18
24	3	3	4	10	4	4	3	11	4	3	3	4	4	18

25	3	3	4	10	4	3	4	11	3	3	3	3	3	15
26	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	4	4	4	18
27	3	3	4	10	4	3	4	11	4	3	3	3	4	17
28	4	4	4	12	4	3	4	11	3	4	4	4	4	19
29	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	3	3	4	17
30	4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	4	4	3	18
31	4	4	3	11	3	4	3	10	4	3	4	3	3	17
32	2	1	1	4	1	1	1	3	2	2	2	1	1	8
33	1	1	1	3	2	2	2	6	2	1	2	1	1	7
34	3	4	3	10	3	4	3	10	3	3	4	3	4	17
35	3	4	4	11	4	4	3	11	3	3	3	4	4	17
36	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	4	4	4	19
37	3	4	4	11	4	4	3	11	3	3	3	3	3	15
38	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	3	3	4	16
39	3	3	3	9	3	4	3	10	4	4	4	4	4	20
40	3	3	3	9	4	3	4	11	3	4	3	4	3	17
41	3	4	3	10	4	3	3	10	4	4	4	4	3	19
42	4	3	3	10	3	3	4	10	4	3	3	4	4	18
43	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	4	3	4	19
44	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	3	4	4	18
45	3	4	4	11	3	4	4	11	3	3	3	3	4	16
46	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	3	4	3	18
47	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	4	3	4	18
48	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	3	3	4	18
49	3	4	3	10	4	4	4	12	3	4	3	3	3	16
50	4	4	3	11	3	3	4	10	3	4	4	3	3	17
51	3	4	3	10	4	3	3	10	4	3	3	3	4	17
52	3	4	4	11	3	3	3	9	4	3	4	4	4	19
53	2	2	1	5	2	1	1	4	2	2	1	1	2	8

54	4	3	4	11	4	3	4	11	3	4	3	4	4	18
55	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	3	3	4	16
56	3	4	3	10	4	3	4	11	4	4	4	4	3	19
57	3	3	4	10	4	3	3	10	4	4	3	4	3	18
58	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	3	3	4	16
59	4	3	4	11	4	3	4	11	3	3	3	3	4	16
60	4	4	3	11	4	4	4	12	4	3	4	4	3	18
61	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	3	3	4	16
62	4	3	3	10	4	3	3	10	3	4	4	4	4	19
63	3	3	4	10	4	3	4	11	3	3	3	4	3	16
64	3	3	4	10	4	4	3	11	3	4	3	4	4	18
65	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	3	4	19
66	4	4	3	11	4	3	3	10	4	3	3	4	4	18
67	3	4	3	10	3	3	3	9	4	3	4	4	3	18
68	3	4	4	11	3	4	3	10	4	4	3	4	4	19
69	4	4	3	11	4	4	3	11	3	3	4	4	4	18
70	3	3	3	9	4	3	4	11	4	4	3	4	3	18
71	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	3	4	4	17
72	3	4	3	10	4	4	3	11	4	4	3	4	3	18
73	1	1	2	4	2	2	1	5	1	2	1	2	1	7
74	2	2	2	6	1	2	2	5	2	1	2	1	1	7
75	3	3	3	9	3	4	3	10	4	4	4	4	4	20
76	1	2	2	5	1	1	1	3	1	1	1	2	2	7
77	3	4	4	11	4	4	3	11	4	4	3	3	3	17
78	4	3	4	11	3	4	3	10	4	3	4	3	3	17
79	3	4	4	11	3	4	3	10	4	3	4	3	3	17
80	3	3	3	9	3	4	3	10	4	4	4	4	3	19
81	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	3	4	4	17
82	4	3	3	10	4	3	4	11	3	3	4	4	3	17

83	3	3	3	9	4	4	4	12	4	3	4	4	4	19
84	4	4	4	12	3	3	3	9	4	3	4	3	4	18
85	4	4	3	11	4	4	3	11	4	3	3	3	4	17
86	4	4	3	11	3	3	4	10	3	4	3	4	3	17
87	4	3	4	11	4	4	4	12	4	3	4	4	3	18
88	3	4	3	10	4	4	4	12	3	4	3	3	3	16
89	3	4	3	10	3	4	3	10	4	4	4	3	4	19
90	4	3	3	10	4	4	4	12	3	4	3	3	3	16
91	3	4	3	10	4	3	4	11	4	4	4	3	3	18
92	4	3	3	10	3	4	4	11	3	3	4	4	3	17
93	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	4	4	4	18
94	3	3	4	10	3	3	3	9	4	3	4	3	3	17
95	3	3	4	10	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20
96	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18
97	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	4	3	3	16
98	1	1	2	4	1	2	2	5	1	1	1	1	1	5
99	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	3	4	4	19
100	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	4	4	4	18
r Hitung	0,81559	0,550806	0,413135		0,85885	0,548088	0,557386		0,805005	0,8208301	0,801729	0,807286	0,807283	
r Tabel	0,165	0,165	0,165		0,165	0,165	0,165		0,165	0,165	0,165	0,165	0,165	
valid/tidak valid	valid	valid	valid		valid	valid	valid		valid	valid	valid	valid	valid	

Lampiran 3 Hasil Cek Plagiarisme Melalui Turnitin

Azzah Nur Azizah

by Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

Submission date: 18-Jul-2024 02:48PM (UTC+0800)
Submission ID: 2415970832
File name: Azzah_Nur_Aziizah_2011102431365.pdf (1.05M)
Word count: 6558
Character count: 40010

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Azzah Nur Azizah', written over a faint grid background.

Azzah Nur Azizah

ORIGINALITY REPORT

30% SIMILARITY INDEX	29% INTERNET SOURCES	18% PUBLICATIONS	13% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	www.journal.stieamkop.ac.id Internet Source	2%
2	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
3	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	1%
4	repository.stei.ac.id Internet Source	1%
5	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
6	dspace.umkt.ac.id Internet Source	1%
7	dspace.uui.ac.id Internet Source	1%
8	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
9	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%

Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian



UMKT
Program Studi
Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: manajemen@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 050/FEBP.1/C.6/C/2024 Samarinda, 20 Sya' ban 1445 H
Lampiran : - 01 Maret 2024 M
Perihal : Ijin Penelitian dan Permintaan Data Skripsi

Kepada Yth
Bapak/ Ibu
Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia Cabang Samarinda
Jl. Pahlawan Blok F, No. 3 A, Kel. Dadi Mulya, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda
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	Azzah Nur Aziizah	2011102431365	2011102431365@umkt.ac.id	MSDM	VIII
2	Beindah Desita Zalasiah Fitri	2011102431433	2011102431433@umkt.ac.id		
3	Bintang Firdaus	2011102431106	2011102431106@umkt.ac.id		
4	Darmawan Setiawan	2011102431531	2011102431531@umkt.ac.id		

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

An. Ketua,
Sekretaris,

Adhini HR, S.Si., M.M.
N. 1118058604

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

Lampiran 5 Dokumentasi Izin Penelitian



Lampiran 6 Lembar Saran Dan Perbaikan



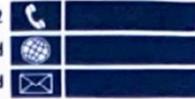
UMKT
Program Studi
Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832

Website <http://manajemen.umkt.ac.id>

email: manajemen@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama: Azzah Nur Aziizah

NIM: 2011102431365

Judul: "Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) Dan Empati Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda"

1) Intisari/Abstract

2) I/Pendahuluan

3) II/Metode Penelitian

4) III/Hasil Analisis dan Pembahasan

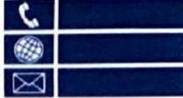
5) Saran dan Perbaikan Lain

Penguji

(Jubaldi, S.E., M.E.)

NIDN: 1107087901

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



LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama: Azzah Nur Aziizah

NIM: 2011102431365

Judul: "Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) Dan Empati Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda"

1) **Intisari/Abstract**

Menyesuaikan dengan pedoman

2) **I/Pendahuluan**

- Tidak sesuai pedoman dan tata cara penulisan
- Tambahkan teori x_1 , x_2 dan y
- Tambahkan masalah x_1 , x_2 dan y
- Salah penempatan kata

3) **II/Metode Penelitian**

- Salah kutipan
- Sumber skala likert

4) **III/Hasil Analisis dan Pembahasan**

- Salah penulisan simbol pada persamaan regresi
- Kurang pembahasan pada x_2
- Kesimpulan sesuaikan dengan Hipotesis
- Ekoran sesuaikan dengan kesimpulan
- Daftar pustaka kurang lengkap

5) **Saran dan Perbaikan Lain**

Penguji,


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

Lampiran 7 Hasil Olah Data SPSS

Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tangible	100	3	12	9.85	1.783
Emphaty	100	3	12	10.07	1.844
Kepuasan Nasabah	100	5	20	16.73	3.087
Valid N (listwise)	100				

Uji Instrument

Variabel	NO. 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

Uji Reliabilitas Variabel Tangible (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.752	3

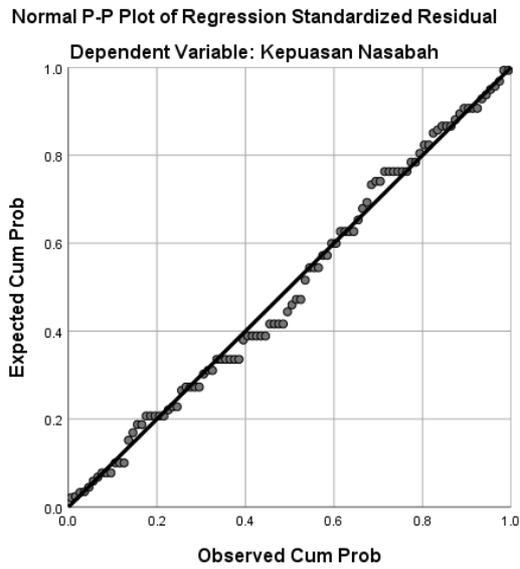
Uji Reliabilitas Variabel Emphaty (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.790	3

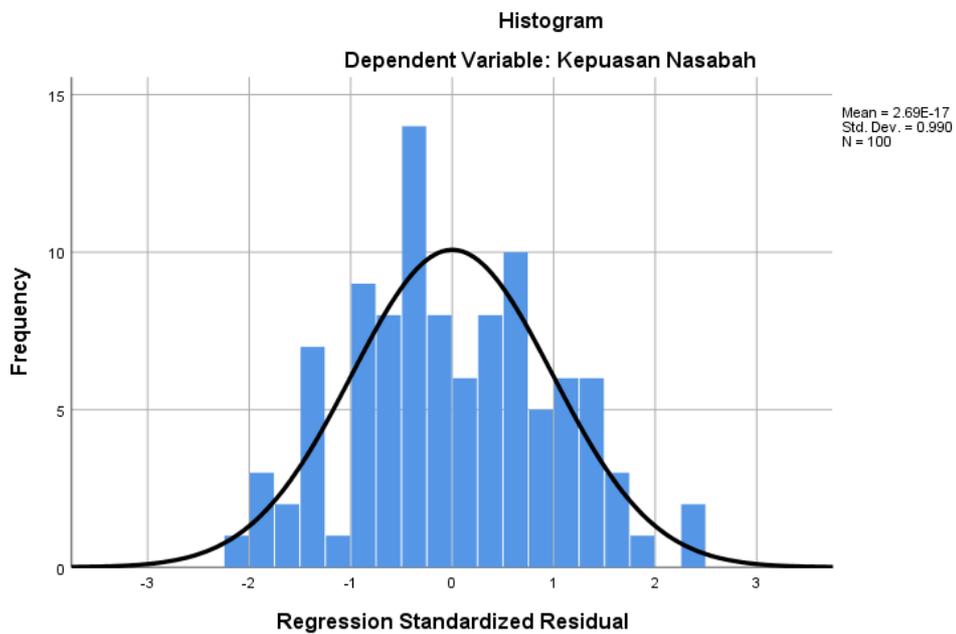
Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.867	5

Plot Normalitas



Histogram Normalitas



Output SPSS Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		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
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Output SPSS Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a				
Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
B	Std. Error	Beta		
2.243	.542		4.140	.000
-.139	.082	-.268	-1.687	.095
.047	.080	.093	.585	.560

a. Dependent Variable: ABS_Res

Output SPSS Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.492	.981		1.520	.132		
	Tangible	.883	.149	.510	5.926	.000	.391	2.560
	Emphaty	.649	.144	.388	4.505	.000	.391	2.560

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

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	.000
		Linearity	623.367	1	623.367	501.365	.000
		Deviation from Linearity	205.956	6	34.326	27.608	.000
	Within Groups		114.387	92	1.243		
	Total		943.710	99			

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	.000
		Linearity	582.900	1	582.900	470.647	.000
		Deviation from Linearity	246.868	6	41.145	33.221	.000
	Within Groups		113.943	92	1.239		
	Total		943.710	99			

Uji Regresi

Output SPSS Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.492	.981		1.520	.132		
	Tangible	.883	.149	.510	5.926	.000	.391	2.560
	Emphaty	.649	.144	.388	4.505	.000	.391	2.560

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Output SPSS Uji T Partial

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.492	.981		1.520	.132		
	Tangible	.883	.149	.510	5.926	.000	.391	2.560
	Emphaty	.649	.144	.388	4.505	.000	.391	2.560

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Hasil Output Uji Koefisien Kolerasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.719	.714	1.653

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.719	.714	1.653

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.848 ^a	.719	.714	1.653

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	Tangible
X1.1	Pearson Correlation	1	.583**	.415**	.816**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100

X1.2	Pearson Correlation	.583**	1	.507**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.415**	.507**	1	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Tangible	Pearson Correlation	.816**	.859**	.777**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	6.58	1.600	.578	.672
X1.2	6.57	1.439	.649	.587
X1.3	6.55	1.725	.519	.737

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	Emphaty
X2.1	Pearson Correlation	1	.532**	.616**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.532**	1	.522**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.616**	.522**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100
Emphaty	Pearson Correlation	.859**	.810**	.849**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000
	N	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	6.61	1.574	.658	.686
X2.2	6.75	1.785	.586	.762
X2.3	6.78	1.648	.652	.693

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Kepuasan Nasabah
Y.1	Pearson Correlation	1	.598**	.607**	.491**	.574**	.805**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.598**	1	.558**	.601**	.561**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.607**	.558**	1	.572**	.517**	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.491**	.601**	.572**	1	.591**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.574**	.561**	.517**	.591**	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100

Kepuasan Nasabah	Pearson	.805**	.821**	.802**	.807**	.807**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	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	13.40	6.404	.690	.839
Y.2	13.41	6.244	.709	.835
Y.3	13.37	6.397	.684	.841
Y.4	13.36	6.273	.686	.840
Y.5	13.38	6.198	.681	.842