

Azzah Nur
Aziizah_2011102431365_Penga
ruh Tangible (Bukti Fisik) Dan
Empati Karyawan Terhadap
Kepua.docx
by aphrofesa turnitin

Submission date: 30-Jun-2024 08:06AM (UTC+0200)

Submission ID: 2410241787

File name:

Azzah_Nur_Aziizah_2011102431365_Pengaruh_Tangible_Bukti_Fisik_Dan_Empati_Karyawan_Terhadap_Kepua.docx
(396.83K)

Word count: 5580

Character count: 35764

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin pesat, namun masih menghadapi berbagai hambatan yang kompleks. Salah satu faktor utama yang menjadi penghalang adalah kurangnya dukungan regulasi perbankan yang memadai untuk mendukung operasional bank syariah, khususnya dalam penerapan prinsip bagi hasil yang merupakan dasar utama 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. Para lembaga keuangan syariah dari tahun ke tahun. Selain itu, banyak bank syariah menyediakan produk keuangan dan investasi dengan pendekatan yang berbeda dibandingkan dengan bank konvensional yang sudah mapan di industri ini. 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). Keuntungan dari sistem perbankan syariah dapat dirasakan sepenuhnya apabila 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), upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta akurasi dalam menyampaikan informasi sesuai dengan harapan mereka merupakan bagian dari kualitas layanan. Pengalaman dan harapan nasabah turut mempengaruhi kualitas layanan perbankan, sehingga tidak hanya ditentukan oleh pihak bank semata. Layanan yang diberikan dirasakan langsung oleh nasabah, sehingga mereka dapat menilai kualitas layanan berdasarkan harapan mereka dan sejauh mana kepuasan terpenuhi (Zainul *et al.*, 2020). Jika nasabah merasa bahwa layanan yang mereka terima memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi, mereka akan merasa puas, mempercayai bank, dan cenderung tetap setia sebagai nasabah. 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 Kotler & Keller, (2016), kepuasan di dunia perbankan muncul ketika nasabah menilai kinerja dan hasil layanan perbankan terhadap ekspektasi yang telah ditentukan, dalam hal ini kepuasan nasabah merangkul penilaian mereka terhadap nilai dan pemenuhan layanan yang diberikan oleh bank ketika kinerja produk sudah memenuhi harapan, pelanggan cenderung mengalami ketidakpuasan dan begitu juga sebaliknya jika kinerja produk memenuhi harapan maka konsumen merasa puas. Namun, ketika kinerja produk melampaui ekspektasi, pelanggan akan merasa sangat puas bahkan gembira. 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 konteks ini, salah satu indikator untuk menilai kualitas layanan adalah bukti konkret. Bukti konkret dalam lembaga keuangan syariah dapat berupa fasilitas fisik seperti bangunan, ruang yang nyaman, dan infrastruktur lainnya. Penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah untuk memperhatikan aspek penampilan fisik pengelola dan karyawan mereka, termasuk berbusana yang santun, beretika, dan mengadopsi prinsip syariah, dalam menjalankan operasional perusahaan Bancin & Hutagalung, (2023). Salah satu metode lain yang bisa digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan adalah empati (perhatian). Menurut Anugrah & Sudarmayasa, (2020), Empati berkaitan dengan kepuasan pelanggan yang melibatkan perhatian yang tulus dan mendalam terhadap setiap 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.

Penelitian sebelumnya oleh Witri Septi (2022), Putri Ardhianti Dinar (2018), dan Lincincia et al. (2022) menunjukkan bahwa bukti fisik memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya, penelitian sebelumnya oleh Lincincia et al. (2022), Catur et al. (2013) dan Neli Amalia Muna et al. (2020) menunjukkan bahwa empati karyawan juga memiliki dampak positif yang 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. Ini menjadi pertimbangan penting bagi masyarakat yang menghadapi kesulitan dalam menyetorkan uang karena keterbatasan fasilitas yang tersedia. Selain itu, pelayanan 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, perlu dipertimbangkan oleh cabang Bank Muamalat di Samarinda untuk mencari cara meningkatkan fasilitas guna mempermudah nasabah dalam beraktivitas perbankan. Selanjutnya, berdasarkan penilaian terhadap empati karyawan, pelayanan yang diberikan oleh semua karyawan di Bank Muamalat kepada pengunjung dan nasabah yang datang dinilai 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

Dari kerangka masalah yang sudah dijelaskan, penelitian ini mengajukan pertanyaan-pertanyaan berikut: (i) Apakah bukti fisik (*tangible*) berdampak positif secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda? (ii) Apakah perhatian (empati) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda? (iii) Apakah bukti fisik (*tangible*) dan perhatian (empati) bersama-sama berkontribusi terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda?

1.3 Tujuan Penelitian

Hasil perumusan masalah menunjukkan bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk: (i) menginvestigasi dan mengevaluasi dampak bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda; (ii) mengidentifikasi dan mengeksplorasi pengaruh empati (perhatian) terhadap kepuasan

nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda; serta (35) i) mengeksaminasi dan menganalisis pengaruh bersama-sama bukti fisik (tangible) dan empati (perhatian) terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat berikut ini:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan pengetahuan (34) pemahaman tentang kualitas layanan, terutama dalam konteks bukti fisik (tangible), empati, dan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Akademisi (7)

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

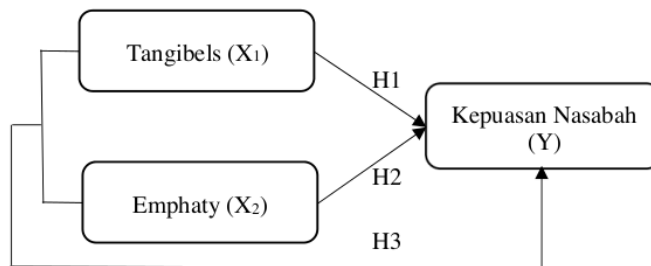
Berdasarkan permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian (43) sebagai berikut:
1 : *Tangible* (bukti fisik) diduga positif berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah bank muamalat cabang samarinda. (33)

2 : *Emphaty* (perhatian) diduga positif berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah bank muamalat cabang samarinda. (13)

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

5 II METODE PENELITIAN

2.1 Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Bank Muamalat Cabang Samarinda yang terletak di Jalan Pahlawan Blok F, Nomor 3 A, Kelurahan Dadi Mulya, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda.

2.2 Jenis Penelitian

Dalam studi ini, penulis menerapkan metode kuantitatif. Pendekatan ini menekankan pada pendefinisian variabel-variabel secara operasional sebagai fokus penelitian. Menurut Sofyan Siregar (2010:121), tujuan utama dari penelitian kuantitatif meliputi pengujian teori, pembentukan fakta, identifikasi hubungan dan pengaruh antara variabel, pembuatan perbandingan, penyediaan deskripsi statistik, serta prediksi hasil.

2.3 Populasi dan Penentuan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2020:126), populasi merujuk pada seluruh elemen yang menjadi wilayah generalisasi. Elemen-elemen dalam populasi mencakup semua subjek yang sedang diteliti. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini melibatkan semua nasabah Bank Muamalat Samarinda, dengan jumlah yang tidak dapat dipublikasikan karena kerahasiaan informasi di Bank Muamalat Cabang Samarinda.

2. Sampel

Sugiyono (2020:127) Menyatakan bahwa sampel adalah representatif dari seluruh populasi baik dari segi jumlah maupun karakteristik. Ketika populasi terlalu besar untuk diamati secara keseluruhan, maka akan dipilih sampel yang mewakili populasi tersebut. Sugiyono (2020:136) menjelaskan bahwa jika populasi dalam penelitian tidak pasti, peneliti dapat menentukan ukuran sampel dengan menggunakan rumus Cochran.

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

n = Ukuran sampel yang diperlukan.

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

p = Proporsi nilai diambil dari penelitian sebelumnya (literatur). Jika proporsi tidak diketahui, maka estimasi proporsi adalah 50% (0,5).

q = 1-p

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

Perhitungan:

$$\begin{aligned} n &= \frac{z^2 pq}{e^2} \\ n &= \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1-0,5)}{0,1^2} \\ n &= 96,04 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan sampel, diperlukan sekitar 96,04 responden. Untuk penelitian ini, jumlah responden diatur menjadi 97 dan kemudian dibulatkan menjadi 100.

2.4 Sumber Data

Penulisan karya ilmiah melibatkan penggunaan data langsung dari responden (data primer) dan data dari sumber-sumber lain seperti literatur, majalah, koran, atau situs web perusahaan (data sekunder). Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data primer melalui distribusi kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat Samarinda, sementara data sekunder diperoleh dari sumber-sumber tersebut.

2.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Operasionalisasi adalah langkah-langkah untuk mengubah definisi suatu variabel konsep ke dalam alat ukur, dengan mempertimbangkan sifat-sifat yang dapat diamati dari konsep tersebut (Zahra Puspitaningtyas, 2016:90).

Tabel 1 Definisi Operasional Dan Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Tangible (bukti fisik) X1	Kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar dapat dilihat melalui penampilan dan kecanggihan sarana serta prasarana fisik yang diberikan oleh penyedia jasa (Lupiyoadi Rambat, 2020:216)	- Bangunan dan Kebersihan - Kelengkapan Fasilitas Fisik - Kelengkapan Peralatan (Lupiyoadi Rambat, 2020:217)	Skala Likert
2	Empati Karyawan X2	Perhatian yang autentik dan personal yang diberikan kepada para pelanggan secara individual. (Lupiyoadi Rambat, 2020:217)	- Kepedulian - Perhatian - Keramahan (Lupiyoadi Rambat, 2020:217)	Skala Likert
3	Kepuasan Nasabah Y	Kepercayaan dari nasabah akan hasil memuaskan dari pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. (Lupiyoadi Rambat, 2020:218)	- Tempat - Kenyamanan - Kemudahan Prosedur administrasi - Kesesuaian dengan Spesifikasi - Kemampuan dalam memberikan pelayanan (Lupiyoadi Rambat, 2020)	Skala Likert

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam studi ini, peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan observasi dan kuesioner. Menurut Sugiyono (2020:296), terdapat berbagai cara, sumber, dan situasi untuk melakukan pengumpulan data. Data dapat diperoleh dalam kondisi alami dengan memanfaatkan sumber data primer dan sekunder, serta melalui metode observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Peneliti menerapkan Skala Likert dengan empat opsi jawaban, yang tertera dalam tabel berikut.

Tabel 2 Tabel Skala Likert

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

2.7 Teknik Analisis Data

Analisis data ini bertujuan untuk mengolah dan mengevaluasi data yang telah dikumpulkan dalam penelitian. Sugiyono (2019:238) menjelaskan bahwa dalam penelitian kuantitatif, prosedur analisis data terstruktur dan fokus pada menjawab pertanyaan penelitian serta menguji hipotesis yang telah diajukan. Pendekatan ini juga dimaksudkan untuk menguji keabsahan hipotesis. Metode analisis data ini melibatkan penggabungan dan koreksi terhadap data-data yang telah terkumpul sebelumnya.

1. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013:121), validitas berkaitan dengan sejauh mana data yang diperoleh mencerminkan keadaan sebenarnya dari objek penelitian. Validitas dianggap terpenuhi jika nilai r yang dihitung melebihi nilai r tabel, menunjukkan bahwa hasil pengukuran secara signifikan lebih baik dari nilai yang diharapkan dengan tingkat kepercayaan 90% dan taraf signifikansi 10%. Namun, jika nilai r hitung lebih rendah dari r tabel, validitas dianggap tidak terpenuhi.

2) Uji Reliabilitas

Sugiyono (2013:121) menyatakan bahwa alat ukur yang terpercaya dalam mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang stabil. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji apakah kuesioner dalam penelitian ini tetap menghasilkan data yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan, meskipun digunakan berulang kali atau dalam jangka waktu yang berbeda. Uji reliabilitas diterapkan pada setiap pernyataan dalam kuesioner yang telah melewati validasi.

2. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Linearitas

Menurut Hafni Sahir (2021:66), uji linearitas digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat hubungan linear antara variabel independen dan dependen dalam sebuah studi. Proses pengujian ini menggunakan perangkat lunak SPSS menetapkan tingkat signifikansi sebesar 0,1. Jika nilai signifikansi (linearitas) kurang dari 0,1, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel-variabel tersebut. Asumsi keberadaan linearitas dianggap terpenuhi jika deviasi linearitas melebihi $\alpha = 0,1$.

2) Uji Normalitas

Menurut Hafni Sahir (2021:69), uji normalitas digunakan untuk mengevaluasi apakah distribusi variabel independen dan dependen memenuhi syarat normalitas. Dalam konteks model regresi yang valid, diperlukan analisis t -test dan uji statistik. Hipotesis akan diterima jika nilai signifikansi atau probabilitas $> 0,05$, menunjukkan bahwa data mengikuti distribusi normal. Sebaliknya, hipotesis akan ditolak jika nilai signifikansi atau probabilitas $< 0,05$, menunjukkan bahwa data tidak mengikuti distribusi normal.

3) Uji Multikolinieritas

Menurut Hafni Sahir (2021:70), uji multikolinieritas digunakan untuk menilai apakah terdapat ketergantungan yang signifikan antara variabel bebas. Untuk mendeteksi multikolinieritas, digunakan Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance (TOL). Jika nilai VIF lebih dari 10, hal ini mengindikasikan adanya masalah multikolinieritas, sementara jika nilai VIF kurang dari 10 menunjukkan tidak ada masalah multikolinieritas. Masalah multikolinieritas juga dapat diamati dari nilai TOL; semakin mendekati 0, indikasi multikolinieritas semakin kuat, sedangkan semakin mendekati 1, indikasi tidak adanya multikolinieritas.

4) Uji Heteroskedastisitas

Hafni Sahir (2021:69) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengevaluasi apakah terjadi variasi yang tidak merata dalam residu antar observasi. Identifikasi heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan scatterplot, di mana titik data tersebar secara acak di sekitar garis nol tanpa membentuk pola yang konsisten.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam analisis data ini, penggunaan perangkat lunak SPSS digunakan untuk memproses data. Machali (2021:126) menjelaskan bahwa Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengevaluasi korelasi antara satu variabel terikat (Y) dengan gabungan dua atau lebih variabel independen (X), yang dirumuskan dalam konteks ini:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

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 (2021:53), uji t parsial digunakan untuk menguji signifikansi koefisien regresi secara individu, dengan tujuan mengukur dampak variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam pengujian hipotesis t, jika nilai hitung lebih rendah dari nilai t tabel, tidak ada bukti yang cukup untuk menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel dependen dan variabel independen. Namun, jika nilai t hitung lebih tinggi dari nilai t tabel, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel dependen dan variabel independen.

2) Uji F

Menurut Hafni Sahir (2021:53), uji F digunakan untuk menilai apakah terdapat pengaruh bersama dari variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini membandingkan nilai F yang dihitung dengan nilai kritis F pada tingkat signifikansi 5%, dengan derajat kebebasan $df = (n-k-1)$, di mana n merupakan jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen.

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Hafni Sahir (2021:54), ide utamanya adalah untuk mengukur sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Ketika nilai koefisien determinasi dalam model regresi rendah atau mendekati nol, hal ini menandakan bahwa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen menjadi semakin terbatas. Sebaliknya, ketika koefisien determinasi mendekati 100%, ini mengindikasikan bahwa pengaruh dari semua variabel independen terhadap variabel dependen sangatlah kuat.

23 III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1. 32 Profil Singkat Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Cabang Samarinda. Metode yang dipilih untuk pengambilan sampel adalah probability sampling, tepatnya random sampling, dengan kriteria responden yang merupakan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda.

Sebanyak 100 kuesioner telah didistribusikan kepada responden dan semuanya telah dikembalikan kepada peneliti. Instrumen yang digunakan terbagi menjadi dua bagian, di mana bagian pertama mencakup identitas responden lengkap dengan semua kriterianya, sedangkan bagian kedua berisi pernyataan dari dua variabel yang diuji dalam penelitian.

69

2. Visi dan Misi Bank Muamalat

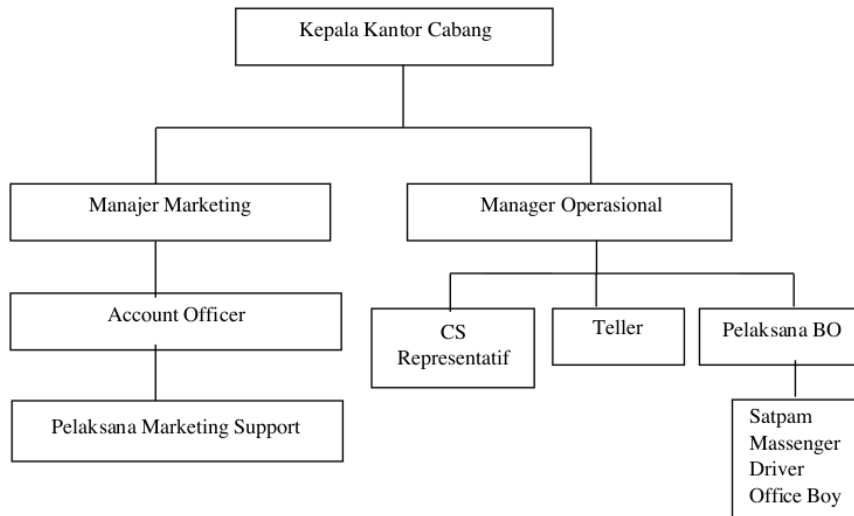
a. Visi

Menjadi salah satu dari sepuluh bank terbaik di Indonesia dalam sektor perbankan syariah, dengan pengakuan yang luas di tingkat regional.

b. Misi Bank

Meningkatkan kinerja lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkelanjutan dapat dicapai dengan mendorong semangat kewirausahaan yang berlandaskan prinsip kehati-hatian, mengembangkan SDM berbasis Islam yang berkualitas, menerapkan profesionalisme, dan menggunakan pendekatan inovatif dalam investasi, sehingga memberikan manfaat maksimal bagi semua stakeholders.

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat



Sumber: Bank Muamalat Cabang Samarinda, 2024

3.3.1 Gambaran Karakteristik Responden

Studi ini akan menguraikan secara komprehensif profil responden, mencakup aspek identitas seperti gender, usia, pekerjaan, dan durasi keanggotaan sebagai nasabah. Informasi terperinci mengenai karakteristik responden dapat diakses melalui tabel yang tersedia:

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

Data dari Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki, dengan jumlah mencapai 65 orang (65%), sementara jumlah responden perempuan adalah 35 orang (35%).

3.3.2 Karakteristik Responden Menurut Umur

Mayoritas partisipan studi berusia kurang dari 25 tahun, sedangkan jumlah mereka yang berusia di atas 45 tahun adalah yang paling sedikit. Informasi lengkap mengenai distribusi usia responden dapat ditemukan dalam tabel yang tersedia dibawah ini:

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 data yang ditampilkan di Tabel 4, sebagian besar responden memiliki usia kurang dari 25 tahun, yang jumlahnya mencapai 53 orang atau setara dengan 53%. Di samping itu, terdapat juga responden yang ada dalam rentang usia 25-35 tahun dan 35-45 tahun, masing-masing sebanyak 17 orang atau 17%, serta responden yang berusia lebih dari 45 tahun sebanyak 13 orang.

3.3.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Anda dapat melihat data mengenai karakteristik responden berdasarkan pekerjaan terakhir dalam tabel yang tersedia:

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

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa mayoritas responden memiliki profesi sebagai mahasiswa atau pelajar, dengan jumlah mencapai 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

Informasi mengenai profil responden berdasarkan durasi menjadi nasabah dapat ditemukan dalam tabel berikut ini:

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

Dari data pada Tabel 6, mayoritas responden memiliki masa menjadi nasabah kurang dari satu 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 :

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

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

Dengan mengacu pada perhitungan sebelumnya, Rata-rata nilai yang dipakai di study 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)

Berdasarkan tanggapan dari semua responden terkait dengan variabel *Tangible* (X1), hasil deskripsi dari variabel ini adalah:

Tabel 8 Jawaban Responden *Tangible* (X1)

Indikator	SS	S	TS	STS	Total	Rata-Rata
	4	3	2	1		
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. Hal ini juga mengindikasikan bahwa bukti fisik (*tangible*) di Bank Muamalat Cabang Samarinda telah memadai. Dandari 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)

Berdasarkan hasil tanggapan semua responden terkait variabel Empati (X2), deskripsi dari variabel ini adalah:

Tabel 9 Jawaban Responden Empati (X2)

Indikator	SS	S	TS	STS	Total	Rata-Rata
	4	3	2	1		
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

Dari data tabel tersebut, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata untuk variabel X2, yaitu empati dengan tiga item pertanyaan responden, adalah 3,36, mengindikasikan bahwa tingkat empati di Bank Muamalat Cabang Samarinda sangat baik. Dan dari hasil jawaban dipernyataan 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 diperhatikankembali.

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

90

Sumber : Data diolah, 2024

8

Berdasarkan analisis data dari tabel tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y), dengan rata-rata tanggapan sebesar 3,35. Hal ini mencerminkan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi, menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas dengan layanan yang Bank Muamalat tawarkan.

57

3.3 Uji Instrumen

3.3.1 Uji Validitas

Dalam studi ini, kami melakukan evaluasi validitas untuk mengukur seberapa baik instrumen dapat menggambarkan aspek yang diinginkan. Uji validitas dilakukan pada 100 responden dengan tingkat signifikansi (α) sebesar 1% atau 0,1. Untuk menetapkan nilai r tabel, kami menggunakan derajat kebebasan $df = N-2 = 100 - 2 = 98$, sehingga nilai r tabel = 0,165. Instrumen dianggap valid jika nilai korelasi Pearson yang dihitung melebihi nilai r tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Pengujian ini menggunakan perangkat lunak 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 tersebut, semua item terbukti valid karena koefisien yang dihasilkan melebihi 0.165. Oleh karena itu, tidak diperlukan perubahan atau penghapusan pernyataan.

83

3.3.2 Uji Reliabilitas

Kami melakukan pengujian reliabilitas untuk mengevaluasi kestabilan alat pengukur saat digunakan berulang kali pada subjek yang sama. Tujuan dari pengujian reliabilitas adalah untuk menunjukkan seberapa konsisten hasil pengukuran jika dilakukan ulang. Kami menginterpretasikan koefisien reliabilitas kurang dari 0,6 sebagai rendah, antara 0,6 hingga 0,7 sebagai cukup dapat diterima, dan di atas 0,8 sebagai baik. Hasil perhitungan menggunakan rumus Alfa Cronbach pada SPSS versi 26 menunjukkan nilai koefisien reliabilitas studi 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 tersebut, kesimpulannya adalah bahwa semua variabel pernyataan menunjukkan nilai reliabilitas yang memadai karena melebihi nilai alpha Cronbach 0,6.

42

3.4 Uji Asumsi Klasik

3.4.1 Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat keterkaitan linier antara variabel-variabel. Kriteria untuk menetapkan keberadaan hubungan linier adalah jika nilai signifikansi dari uji linearitas melebihi 0,1, maka hubungan antara kedua variabel dianggap tidak linier. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,1, hubungan antara kedua variabel dianggap sebagai linear.

Tabel 12 Uji Linieritas (X1)

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah *	Between Groups	(Combined) Linearity	829.323	7	118.475	95.288	.000
Tangible		Deviation from Linearity	623.367	1	623.367	501.365	.000
	Within Groups		205.956	6	34.326	27.608	.000
	Total		114.387	92	1.243		
			943.710	99			

79

Sumber : Data diolah, 2024

Dari tabel tersebut terlihat bahwa nilai signifikansi untuk uji linearitas pada variabel (Y) adalah 0,000, menunjukkan bahwa hubungan antara variabel tersebut dianggap sebagai linear.

Tabel 13 Uji Linieritas (X2)

ANOVA Table			Sum of		Mean		
			Squares	Df	Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah *	Between Groups	(Combined) Linearity	829.767	7	118.538	95.711	.000
Emphaty		Deviation from Linearity	246.868	6	41.145	33.221	.000
	Within Groups		113.943	92	1.239		
	Total		943.710	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

Pengujian normalitas data dilakukan untuk menilai apakah sampel yang digunakan memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Dalam konteks analisis regresi, penting untuk memverifikasi bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Validitas model regresi linier tergantung pada distribusi normal atau pendekatannya terhadap nilai residual, yang menjadi prasyarat untuk analisis statistik lebih lanjut. Pengujian normalitas data sering kali dilakukan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test of Normality di dalam software SPSS. Ghazali (2016) menyarankan pengambilan keputusan berdasarkan signifikansi asimtotik, yang menunjukkan sejauh mana data mendekati distribusi normal. Yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05, maka distribusi dari model regresi dianggap normal.
- 2) Jika nilai probabilitas kurang dari 0,05, maka distribusi dari model regresi dianggap 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 2 Uji Normalitas

Sumber : Data diolah, 2024

Jika probabilitasnya kurang dari 0,05, maka distribusi model regresi dianggap tidak mengikuti distribusi normal.

3.4.3 Uji Multikolinieritas

Metode statistik untuk menguji multikolinieritas digunakan untuk menemukan hubungan kuat antara dua atau lebih variabel independen dalam model regresi. Ini terjadi ketika ada korelasi yang signifikan antara variabel-variabel independen, yang dapat mempengaruhi interpretasi dan keandalan hasil regresi. Jika nilai Variance Inflation Factor (VIF) berada di bawah 10,00, menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas dalam model regresi. Namun, jika nilai VIF melebihi 10,00, hal ini mengindikasikan adanya multikolinieritas dalam model regresi.

Tabel 14 Hasil Uji Multikolinieritas

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

Sumber : Data diolah, 2024

Berdasarkan hasil output tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki VIF yang kurang dari 10.00 dan nilai tolerance yang hampir mencapai 1, yang mengindikasikan bahwa tidak ada tanda-tanda multikolinieritas dalam model regresi tersebut.

3.4.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah teknik statistik yang digunakan untuk mengevaluasi variasi data yang tidak stabil di seluruh rentang nilainya. Hal ini terjadi ketika terdapat perbedaan yang signifikan dalam dispersi antara kelompok atau sub-sampel dalam dataset. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada bukti heteroskedastisitas dalam model regresi. Sebaliknya, jika nilai signifikansi (Sig.) kurang dari 0.05, dapat disimpulkan bahwa terdapat bukti heteroskedastisitas dalam model regresi.

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

Gambar 3 Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data diolah, 2024

Hasil analisis dari output SPSS menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) untuk semua variabel adalah lebih besar dari 0.05, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas dalam model regresi.

3.5 Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 15 Uji Regresi Linear Berganda

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

Sumber : Data diolah, 2024

Untuk menghitung persamaan regresi berganda yang memperhitungkan pengaruh Tangible dan Empathy terhadap Kepuasan Nasabah, Berikut dilakukan analisis koefisien regresi:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

$$\hat{Y} = 1,492 + 0,883 X_1 + 0,649 X_2$$

Dimana:

X1 = Tangible

X2 = Emphaty

Y = Kepuasan Nasabah

Dari persamaan regresi diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) a = 1,492 Menunjukkan bahwa jika nilai X1 dan X2 adalah nol, maka nilai konstanta Y akan sebesar 1,492.
- 2) b1 = Angka 0,883 menunjukkan bahwa setiap peningkatan pada X1 akan mengakibatkan Y naik sebesar 0,883, tanpa ada perubahan pada nilai X2.
- 3) b2 = Angka 0,649 menunjukkan bahwa setiap peningkatan pada X2 akan menyebabkan Y naik sebesar 0,649, tanpa adanya penambahan konstan pada nilai X1.

3.6 Uji Hipotesis

3.6.1 Uji T

Uji t parsial merupakan teknik statistik yang digunakan untuk mengevaluasi dampak khusus dari satu variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi linear berganda, setelah mengontrol variabel independen lainnya. Teknik ini memungkinkan penilaian terhadap kontribusi relatif dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, dengan mempertimbangkan pengaruh dari variabel independen lainnya.

Tabel 16 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

Variabel Tangible (X1) memiliki nilai thitung sebesar 5.926, sedangkan nilai tTabel dihitung menggunakan tabel distribusi t pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,1$ dengan derajat kebebasan N-k-1, yaitu 97. Hasilnya, diperoleh nilai tTabel sebesar 1.661. Karena nilai thitung lebih besar dari tTabel (5.926 > 1.661) dan nilai signifikansi (Sig.) 0.000 < 0.05, kesimpulannya adalah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel Tangible dan Kepuasan Nasabah.

Nilai thitung untuk variabel Empathy (X2) adalah 4.505, sementara tTabel dihitung menggunakan tabel distribusi t pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,1$ dengan derajat kebebasan N-k-1, yaitu 97. Hasilnya, tTabel adalah 1.661. Karena thitung lebih besar dari tTabel (4.505 > 1.661) dan nilai signifikansi (Sig.) 0.000 < 0.05, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Empathy dan Kepuasan Nasabah.

3.6.2 Uji F

Uji F simultan (simultaneous F-test) adalah metode statistik yang digunakan untuk mengevaluasi apakah kelompok variabel independen secara keseluruhan memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel dependen dalam regresi linear berganda. Ini bertujuan untuk menguji hipotesis bahwa koefisien regresi dari semua variabel independen bersama-sama tidak signifikan.

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 hasil output dari tabel SPSS, nilai Fhitung yang ditemukan adalah 124.276. Selanjutnya, nilai Ftabel dihitung dengan menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,1$ dan derajat kebebasan N-k, yaitu 98 (lihat distribusi tabel F). Berdasarkan hasilnya, karena nilai Fhitung (124.276) melewati nilai Ftabel (2.36), dan nilai signifikansi (0.000) lebih rendah dari 0.05, dapat disimpulkan bahwa terdapat dampak yang signifikan dari variabel Tangible dan Empathy terhadap Kepuasan Nasabah.

3.6.3 Koefisien Determinasi

Rumus untuk menghitung koefisien determinasi digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana variabel independen berkontribusi terhadap variasi variabel dependen, yang umumnya diekspresikan dalam bentuk persentase. Analisis ini bertujuan untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen:

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

Dimana:

Kd = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

Tabel 17 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

Koefisien determinasi (R square) yang diperoleh dari hasil output SPSS pada tabel tersebut adalah sebesar 0.719, yang setara dengan 71.9% jika dikalikan dengan 100. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel independen (X1 dan X2) mampu menjelaskan sebanyak 71.9% variasi yang terjadi pada variabel dependen (Y). Sebesar 28.1% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diselidiki oleh peneliti.

3.7 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil studi menunjukkan bahwa terdapat dampak positif yang penting terhadap kepuasan nasabah. Analisis deskripsi dari jawaban responden mendukung temuan ini dengan rata-rata skor yang diberikan mencapai 4, menunjukkan tingkat persetujuan yang tinggi. Analisis statistik juga menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel tangible (5.926) dan empathy (4.505) lebih tinggi daripada nilai ttabel (1.661), dengan nilai signifikansi (Sig.) masing-masing 0.000. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kedua variabel tersebut terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini juga menunjukkan bahwa sebagian besar dari 100 responden yang disurvei di Bank Muamalat Cabang Samarinda setuju bahwa pelayanan yang konkret dan empati dari karyawan berpengaruh besar terhadap

kepuasan nasabah. Observasi terhadap analisis pelayanan yang konkret dan empati terhadap ke¹⁷uasan¹⁷ nasabah menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Peningkatan terus-menerus dalam kualitas layanan dari Bank Muamalat Cabang Samarinda akan langsung meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa kualitas layanan yang baik, termasuk fasilitas yang bersih, peralatan yang lengkap, serta sikap peduli, perhatian, dan keramahan staf bank, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah saat menggunakan la²⁸an atau melakukan transaksi di bank. (Hamzah & Purwati, 2019) menegaskan bahwa hasil studi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan dalam hal bukti fisik dan empati yang diberikan oleh bank syariah, semakin tinggi tingkat⁹⁵ kepuasan nasabahnya. Kualitas layanan yang lebih baik secara langsung berkontribusi untuk meningkatkan kepuasan nasabah; semakin tinggi kualitas layanan tersebut, semakin besar kemun⁸⁹gan nasabah merasa puas. Penelitian lain oleh (Satria & Diah Astarini, 2023) juga meneg⁵¹kan bahwa kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah secara substansial dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diterima. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa bukti fisik dan empati dari karyawan berperan penting dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

4.1 Kesimpulan

Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa:

1. Secara komprehensif, baik variabel tangible maupun empathy berperan positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda.
2. Kualitas layanan tangible secara positif dan signifikan berdampak terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda.
3. Faktor empathy juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda.

47

4.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pengalaman praktis dalam melakukan penelitian ini, terdapat beberapa batasan yang ditemui. Hal-hal ini perlu menjadi perhatian bagi peneliti di masa depan untuk meningkatkan kualitas penelitian. Studi ini memiliki sejumlah kelemahan yang harus terus diperbaiki dalam penelitian mendatang. Beberapa batasan dalam penelitian ini mencakup:

- 1) Literatur penelitian sebelumnya memiliki keterbatasan yang belum sepenuhnya tersedia bagi peneliti, yang berdampak pada kelemahan yang signifikan dalam hasil dan analisis penelitian ini.
- 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 temuan dan analisis dari studi ini, berikut beberapa saran untuk meningkatkan layanan dapat diberikan:

1. Bagi Bank Muamalat Cabang Samarinda
 - a. Pada *tangible* (bukti fisik), diharapkan bank muamalat cabang samarinda dapat mutu bank dan fasilitas pendukung yang ada pada bank muamalat cabang samarinda agar dapat mempertahankan kepuasan nasabah.
 - b. Dalam hal empati, diharapkan Bank Muamalat cabang Samarinda dapat terus menjaga dan meningkatkan perhatian terhadap nasabah dengan memenuhi kebutuhan mereka.
2. Harapannya, peneliti lain dapat mempertimbangkan penggunaan variabel independen tambahan selain kualitas layanan untuk membantu Bank Muamalat Cabang Samarinda dalam memahami lebih dalam tentang tingkat kepuasan nasabah.
3. Bagi Penulis
berharap bahwa penelitian ini akan meningkatkan pemahamannya tentang kepuasan nasabah, serta mengenai aspek tangible dan empati berdasarkan teori yang telah ada.

Azzah Nur Aziizah_2011102431365_Pengaruh Tangible (Bukti Fisik) Dan Empati Karyawan Terhadap Kepua.docx

ORIGINALITY REPORT

29%

SIMILARITY INDEX

27%

INTERNET SOURCES

16%

PUBLICATIONS

14%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	www.journal.stieamkop.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
3	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
4	eprints.upj.ac.id Internet Source	1%
5	docplayer.info Internet Source	1%
6	Submitted to Kwame Nkrumah University of Science and Technology Student Paper	1%
7	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
8	www.scribd.com Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Bangka Belitung Student Paper	1%

10	repository.um-surabaya.ac.id Internet Source	1 %
11	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1 %
12	Submitted to Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Student Paper	<1 %
13	id.123dok.com Internet Source	<1 %
14	Syofian Syofian. "PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, EKSPEKTASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK BRI KC BENGKULU", Creative Research Management Journal, 2020 Publication	<1 %
15	Submitted to iGroup Student Paper	<1 %
16	Submitted to Clayton College & State University Student Paper	<1 %
17	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
18	repository.umy.ac.id Internet Source	<1 %
19	repository.upi.edu Internet Source	<1 %

20	Submitted to Universitas Musamus Merauke Student Paper	<1 %
21	dspace.umkt.ac.id Internet Source	<1 %
22	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
23	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
24	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	<1 %
25	dspace.uui.ac.id Internet Source	<1 %
26	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
27	libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id Internet Source	<1 %
28	Ardiansyah Japlani, Fitriani Fitriani, Siti Mudawamah. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA CABANG BMT FAJAR METRO PUSAT", FIDUSIA : JURNAL KEUANGAN DAN PERBANKAN, 2020 Publication	<1 %
29	Submitted to Universitas Muhammadiyah Ponorogo Student Paper	<1 %

30	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
31	lib.ui.ac.id Internet Source	<1 %
32	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	<1 %
33	media.neliti.com Internet Source	<1 %
34	core.ac.uk Internet Source	<1 %
35	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	<1 %
36	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
37	Submitted to Udayana University Student Paper	<1 %
38	eprints.uad.ac.id Internet Source	<1 %
39	iicls.org Internet Source	<1 %
40	Andriya Risdwiyanto, Diah Fatma Sjoraida, Naufal Haidar Ahmada, Devi Andriyani. "Analisis Faktor-Faktor Yang Membentuk Tingkat Kesetiaan Pelanggan dalam Industri Jasa Kelistrikan di Daerah Istimewa	<1 %

Yogyakarta, Provinsi Jawa Barat, Jawa Tengah, dan Aceh", Jurnal EMT KITA, 2023

Publication

41

Submitted to University of Mary

Student Paper

<1 %

42

anzdoc.com

Internet Source

<1 %

43

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

<1 %

44

repository.syekhnurjati.ac.id

Internet Source

<1 %

45

e-campus.iainbukittinggi.ac.id

Internet Source

<1 %

46

Arinda Triana. "Pengaruh Relationship
Marketing terhadap Loyalitas Konsumen pada
Rafins Indonesia", Jurnal EMT KITA, 2024

Publication

<1 %

47

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

<1 %

48

Submitted to Universitas Brawijaya

Student Paper

<1 %

49

Submitted to Universitas Islam Lamongan

Student Paper

<1 %

50

docobook.com

Internet Source

<1 %

jurnal2.untagsmg.ac.id

51	Internet Source	<1 %
52	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
53	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
54	www.flowdiconsulting.com Internet Source	<1 %
55	journal.unj.ac.id Internet Source	<1 %
56	jurnal.itbsemarang.ac.id Internet Source	<1 %
57	jurnal.unej.ac.id Internet Source	<1 %
58	penerbitadm.com Internet Source	<1 %
59	123dok.com Internet Source	<1 %
60	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	<1 %
61	jurnal.ubharajaya.ac.id Internet Source	<1 %
62	lontar.ui.ac.id Internet Source	<1 %

repository.stieyapan.ac.id

63

Internet Source

<1 %

64

repository.uinbanten.ac.id

Internet Source

<1 %

65

Almukmin Umar, Amrin Sibua, Hasrul Saleh, Nurtjahyo Budi Prasetyo, Zulfikram Zulfikram, Niga Jurtulis. "ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL) (Study Kasus Wisata Pulau Dodola Kabupaten Pulau Mototai)", Journal Industrial Engineering and Management (JUST-ME), 2023

Publication

<1 %

66

Budiman Abdulah. "PENGARUH MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN SMK KSATRYA JAKARTA", Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen, 2020

Publication

<1 %

67

Dea Fenny Kirana Putri, Aditya Brilliant Ananta, Dita Novita, Prima Aulia. "Efektivitas Terapi Storytelling untuk Mengurangi Tingkat Agresi pada Anak TK Aisyiyah VI Padang", Asian Journal of Early Childhood and Elementary Education, 2024

Publication

<1 %

68

Jana Sandra. "EVALUASI PENGUKURAN KINERJA DENGAN PENDEKATAN BALANCE

<1 %

SCORECARD (Studi pada PT BNI (Persero), Tbk.)", Majalah Ilmiah Bijak, 2018

Publication

69	aderezareza.blogspot.com Internet Source	<1 %
70	e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id Internet Source	<1 %
71	eprints.radenfatah.ac.id Internet Source	<1 %
72	gpuspita26.blogspot.com Internet Source	<1 %
73	journal.ipm2kpe.or.id Internet Source	<1 %
74	jurnal.syntaxliterate.co.id Internet Source	<1 %
75	jurnaluniv45sby.ac.id Internet Source	<1 %
76	portal.fisip-unmul.ac.id Internet Source	<1 %
77	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
78	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	<1 %
79	repository.trisakti.ac.id Internet Source	<1 %

80	repository.unja.ac.id Internet Source	<1 %
81	www.victoriasecretoutlet.us.com Internet Source	<1 %
82	Hartini Hartini, Reza Muhammad Rizqi. "MENINGKATKAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SMARTPHONE DILIHAT DARI VARIABEL EKUITAS MEREK DAN CELEBRITY ENDORSE DI KABUPATEN SUMBAWA", Titian: Jurnal Ilmu Humaniora, 2023 Publication	<1 %
83	dspace.uc.ac.id Internet Source	<1 %
84	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
85	fionasajja.wordpress.com Internet Source	<1 %
86	id.scribd.com Internet Source	<1 %
87	lib.ibs.ac.id Internet Source	<1 %
88	openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id Internet Source	<1 %
89	repository.stiesia.ac.id Internet Source	<1 %

90	repository.ung.ac.id Internet Source	<1 %
91	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
92	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
93	www.docstoc.com Internet Source	<1 %
94	Geby Satama Putri, Wanta Wanta, Dwi Epty Hidayaty. "Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru Di Sd Quran Terpadu Nurul Islam Johar Karawang", <i>Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)</i> , 2024 Publication	<1 %
95	Putri Dwi Cahyani, Adhika Alvianto. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Pemasaran Spiritual terhadap Kepuasan Nasabah (Komparasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dan Purwokerto)", <i>Islamadina : Jurnal Pemikiran Islam</i> , 2020 Publication	<1 %
96	Rizal Ula Ananta, Dian Citaningtyas Ari Kadi. "ANALISIS PENGARUH PENGAMBILAN KEPUTUSAN MAHASISWA BARU TERHADAP PEMILIHAN PROGAM STUDI MANAJEMAN	<1 %

97

Novita Erliana Sari, Dwi Nila Andriani.
"HUBUNGAN JUMLAH UANG SAKU DENGAN
GAYA HIDUP HEDONIS MAHASISWA DI KOTA
MADIUN", PROMOSI (Jurnal Pendidikan
Ekonomi), 2018

Publication

<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Azzah Nur Aziizah_2011102431365_Pengaruh Tangible (Bukti Fisik) Dan Empati Karyawan Terhadap Kepua.docx

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19
