

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Gambaran umum objek penelitian

#### 1. Sejarah dan gambaran umum Bank Muamalat

Riset ini dilaksanakan di Bank Muamalat cabang Samarinda. Pemilihan sampel dalam riset ini memanfaatkan *probability sampling*, lebih tepatnya *simple random sampling*, digunakan untuk mengumpulkan sampel penelitian, dan responden harus memenuhi persyaratan sebagai nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda. Seratus kuesioner dikirimkan kepada peserta, dan semuanya dikembalikan kepada peneliti. Kedua komponen instrumen tersebut meliputi pernyataan dari kedua variabel penelitian dan identifikasi responden untuk semua kriteria.

#### 2. Visi dan Misi Bank Muamalat

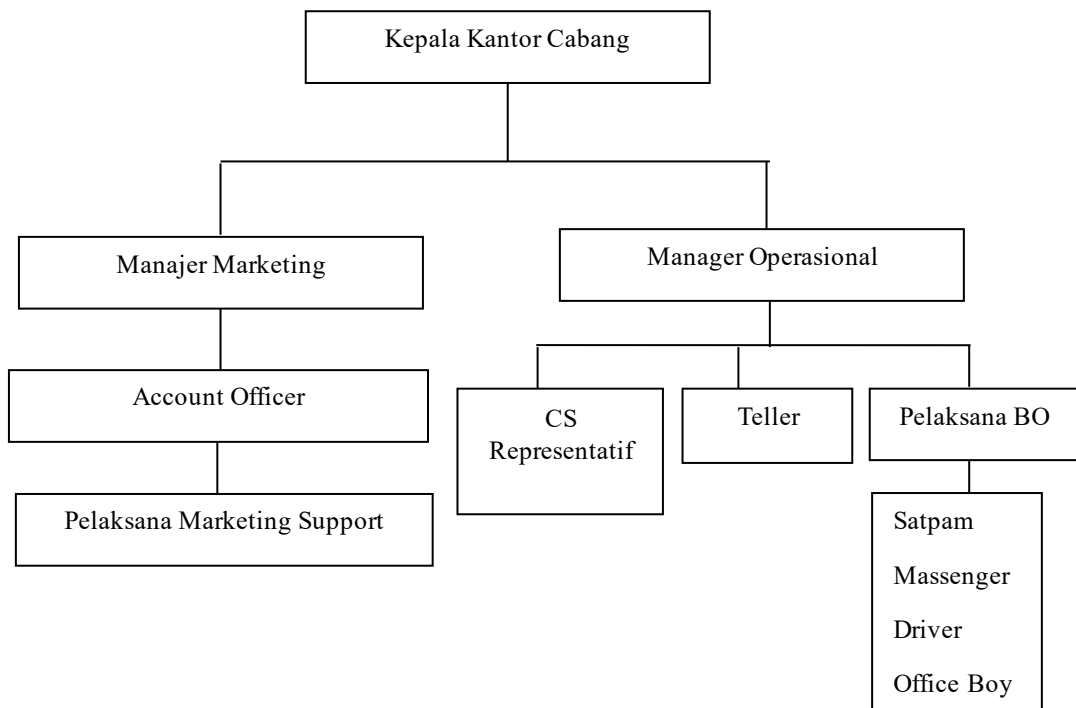
##### a. Visi

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 Cabang Samarinda



*Sumber* : Bank Muamalat Cabang Samarinda, 2024

### 3.1.1. 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 dalam tabel:

**Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-Laki	34	34%
2.	Perempuan	66	66%
	Total	100	100%

*Sumber* : Olahan data periset, 2024

Berdasar tabel 3.1 menunjukkan bahwasanya responden perempuan paling mendominasi yakni sejumlah 66 orang (65%), sedang responden laki-laki sejumlah 34 orang (34%).

### 3.1.2. Karakteristik Responden Menurut Umur

Dalam penelitian ini, data usia yang didapatkan dari hasil kuesioner menunjukkan responden berusia tertinggi rentang umur 19-30 tahun. Sedangkan usia terendah memiliki rentang 55-66 tahun. Penyajian data dilakukan dengan pengelompokan usia dalam kelompok. Adapun gambaran karakteristik responden menurut usia bisa diamati dalam tabel :

**Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Menurut Usia**

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	19-30	63	63%
2.	31-42	19	19%
3.	43-53	13	13%
4.	55-66	5	5%
	Total	100	100%

*Sumber* : Olahan data periset, 2024

Tabel 3.2 menggambarkan bahwa dari 100 nasabah Bank Muamalat yang mayoritas responden pada riset ini ialah 19-30 tahun, jumlahnya mencapai 63 orang (63%). Responden yang berusia 31-42 tahun sejumlah 19 orang (19%), sedang responden berusia 43-54 tahun mencakup 13 orang (13%). Kelompok usia yang lebih tua, yaitu 55-66 tahun, hanya terdiri dari 5 orang (5%). Pola usia responden dalam riset ini menunjukkan dominasi dari kelompok usia 19-30 tahun.

### 3.1.3. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Gambaran mengenai karakteristik responden menurut pekerjaan terakhir bisa kita lihat dalam tabel:

**Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan**

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1.	PNS	11	11%
2.	Guru/Dosen	2	2%
3.	Karyawan	23	23%
4.	Wiraswasta	7	7%
5.	Mahasiswa/Pelajar	38	38%
6.	Ibu Rumah Tangga	9	9%
7.	Lainnya	10	10%
	Total	100	100%

*Sumber* : Olahan data periset, 2024

Tabel 3.3 memperlihatkan bahwasanya dari 100 responden nasabah Bank Muamalat yang menjadi responden, berprofesi sebagai PNS sejumlah 11 orang (11%), nasabah yang berprofesi sebagai guru/dosen sejumlah 2 orang (2%) , nasabah yang berprofesi sebagai karyawan sejumlah 23 orang (23%), nasabah yang berprofesi sebagai wiraswasta sejumlah 7 orang (7%), nasabah yang berprofesi sebagai mahasiswa/pelajar sejumlah 38 orang (38%), serta nasabah yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga sejumlah 9 orang (9%). Sementara itu nasabah yang berprofesi lainnya sebanyak 10 orang (10%). Berdasarkan hasil analisis dari tabel data diatas, dapat disimpulkan bahwasanya mayoritas nasabah Bank Muamalat yang dijadikan responden pada riset ini berprofesi sebagai mahasiswa/pelajar.

### 3.1.4. Karakteristik Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah

Gambaran mengenai karakteristik responden menurut lama menjadi nasabah bisa kita lihat dalam tabel:

**Tabel 3. 4 Karakteristik Responden Lama menjadi Nasabah**

No.	Lama Menjadi Nasabah	Frekuensi	Persentase
1.	<1 Tahun	39	39%
2.	1-3 Tahun	30	30%
3.	>3 Tahun	31	31%
	Total	100	100%

*Sumber* : Olahan data periset, 2024

Tabel 3.4 memperlihatkan bahwasanya dari 100 responden nasabah Bank Muamalat yang menjadi responden, telah menjadi nasabah selama <1 tahun sejumlah 39 orang (39%), untuk yang telah menjadi nasabah selama 1-3 tahun sejumlah 30 orang (30%), serta yang telah menjadi nasabah selama >3 tahun sejumlah 31 orang (31%). Berdasarkan hasil analisis dari tabel data diatas, dapat disimpulkan bahwasanya nasabah Bank Muamalat yang dijadikan responden riset didominasi yang telah menjadi nasabah <1 tahun.

### 3.2. Deskripsi Data

Pada bagian berikut akan dijabarkan terkait hasil yang didapatkan dari pernyataan responden pada setiap kuesioner yang diterapkan guna penilaian variabel, khususnya penilaian responden terhadap pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) 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 dipakai dalam riset ini ialah:

**Tabel 3. 5 Rentang Skala**

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

*Sumber* : Olahan data periset, 2024

Berikut hasil analisis deskripsi pengaruh daya tanggap (X) dan kepuasan nasabah (Y)

#### 1. Daya Tanggap (X)

Sesuai hasil dari jawaban semua responden berkaitan dengan variabel Daya Tanggap (X), maka hasil deskripsi dari variabel tersebut, yakni :

**Tabel 3. 6 Jawaban Responden Daya Tanggap (X)**

Indikator	SS 4	S 3	TS 2	STS 1	Total	Rata- Rata
X.1 Frekuensi	42	49	6	3	100	3,30
Bobot	168	147	12	3	330	
X.2 Frekuensi	43	48	6	3	100	3,31
Bobot	172	144	12	3	331	
X.3 Frekuensi	48	43	7	2	100	3,37
Bobot	192	129	14	2	337	
					1298	3,33
						Sangat Tinggi

*Sumber* : Olahan data periset, 2024

Berdasar pada tabel tersebut, memperlihatkan bahwasanya skor rata-rata untuk variable X daya tanggap dengan 3 item pertanyaan responden yakni 3,33 yang dapat diartikan bahwa hasil menunjukkan kategori yang sangat tinggi. Yang dapat diartikan juga bahwa daya tanggap 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 daya tanggap yakni 3,37 dan yang terendah yaitu 3,30 yang artinya daya tanggap telah beroperasi dengan baik tetapi masih perlu diperhatikan kembali.

2. Kepuasan Nasabah (Y)

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

**Tabel 3. 7 Jawaban Responden Kepuasan Nasabah (Y)**

Indikator	SS 4	S 3	TS 2	STS 1	Total	Rata- Rata
Y.1 Frekuensi	50	41	4	5	95	3,54
Bobot	200	123	8	5	336	
Y.2 Frekuensi	38	53	3	6	100	3,23
Bobot	152	159	6	6	323	
Y.3 Frekuensi	52	39	5	4	100	3,39
Bobot	208	117	10	4	339	
Y.4 Frekuensi	44	47	4	5	100	3,30
Bobot	176	141	8	5	330	
Y.5 Frekuensi	45	46	5	4	100	3,32
Bobot	180	138	10	4	332	
					2155	3,36
						Sangat Tinggi

*Sumber* : Olahan data periset, 2024

Berdasar pada tabel tersebut, diketahui bahwasanya mayoritas responden memberi penilaian yang baik berkenaan dengan variabel kepuasan nasabah (Y). Skor rerata tanggapan responden sejumlah 3,36 termasuk kategori sangat tinggi. Dengan begitu variabel kepuasan nasabah (Y) disebut sangat tinggi dikarenakan nasabah merasa puas oleh pelayanan yang diberikan, sehingga bisa ditarik simpulan bahwasanya mayoritas nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda merasa puas.

### 3.3. Uji Instrumen

#### 3.3.1. Uji Validitas

Guna mengetahui seberapa tepatnya sebuah item dalam mengukur variabel yang ditentukan. Uji validitas dalam riset ini dijalankan kepada 100 responden, pengujiannya memakai signifikansi sejumlah 0,05. Guna mendapatkan skor r tabel sejumlah 0,165, terlebih dahulu dicari  $Df = N - 2 = 100 - 2 = 98$ . Manakala skor r hitung lebih besar dibanding r tabel, data dianggap valid.

**Tabel 3. 8 Uji Validitas Seluruh Variabel**

Variabel	No. Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Daya Tanggap (X)	X1.1	0,800	0,165	Valid
	X1.2	0,845	0,165	Valid
	X1.3	0,831	0,165	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1.1	0,810	0,165	Valid
	Y1.2	0,793	0,165	Valid
	Y1.3	0,816	0,165	Valid
	Y1.4	0,797	0,165	Valid
	Y1.5	0,819	0,165	Valid

*Sumber* : Olahan data periset, 2024

Keseluruhan item pertanyaan yang dipakai adalah valid, dikarenakan skor  $r$  hitung  $>$  daripada  $r$  tabel.

### 3.3.2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas memiliki tujuan guna memperlihatkan seberapa jauh sebuah hasil pengukuran relatif konsisten manakala dilakukan pengulangan pada pengukuran sejumlah dua kali ataupun lebih. Dikatakan kurang baik manakala reliabilitasnya kurang daripada 0,6, sedang 0,7 bisa diterima, serta di atas 0,8 ialah baik. Berdasar hasil perhitungan *Cronbach's Alpha* melalui penggunaan SPSS versi 25, diperoleh hasil koefisien reliabilitas riset, yaitu:

**Tabel 3. 9 Uji Reliabilitas Variabel Daya Tanggap (X)**

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Daya Tanggap	0,766	0,6	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,866	0,6	Reliabel

*Sumber* : Olahan data periset, 2024

Tabel tersebut memperlihatkan bahwasanya keseluruhan variabel pernyataan memiliki skor yang apabila diperbandingkannya dengan skor *Cronbach's Alpha* sejumlah 0,6 karenanya dapat tergolong mempunyai reliabilitas yang memadai.

### 3.4. Uji Asumsi Klasik

#### 3.4.1. Uji Linearitas

Guna mengetahui ada ataupun tidaknya hubungan linier antarvariabel dilakukan uji linieritas. Proses pengambilan keputusan uji linieritas menyatakan bahwa jika signifikansi linieritas lebih besar ataupun sama dengan 0,05 maka hubungan kedua variabel dianggap tak linier, dan jika kurang dari atau sama dengan 0,05 maka hubungan tersebut dianggap linier.

**Tabel 3. 10 Uji Linieritas**

Variabel	F	Nilai Signifikan	Keterangan
Daya Tanggap (X)	29.757	0,000	Linier

*Sumber* : Olahan data periset, 2024

Tabel tersebut menunjukkan bahwasanya skor *linearty* pada variabel (Y) sejumlah 0,000 ataupun lebih kecil daripada 0,05. Dengan begitu disebut bahwasanya terdapat hubungan linier antar variabel.

#### 3.4.2. Uji Normalitas

Guna mengetahui apakah sampel memiliki distribusi normal ataupun tidak menjadi tujuan diadakannya uji normalitas data. Uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov*. Manakala tingkat signifikan  $>$  0,05 data terdistribusi normal. Perangkat lunak SPSS 25 dipakai guna menguji normalitas pada riset ini.

**Tabel 3. 11 Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.58844795
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.078
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.068 <sup>c</sup>

*Sumber* : Olahan data periset, 2024

Tabel tersebut diketahui skor *One Sample Kolmogorov-Smirnov Sig. (2-tailed)* sejumlah 0,068. Karena nilai lebih besar daripada taraf signifikan yakni 0,05, bisa disimpulkan bahwasanya data yang diuji terdistribusi normal.

### 3.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dijalankannya uji heteroskedastisitas ialah guna mengetahui apakah ada ketimpangan varian antarresidu pengamatan yang berbeda pada model regresi. Dalam riset ini, pengujian heteroskedastisitas data dijalankan melalui penggunaan uji glejser yang mana pengujian ini dijalankan lewat cara meregresikan antara variabel bebas dengan skor absolut residualnya. Manakala skor signifikansi (Sig.) lebih besar daripada 0.05, bisa ditarik simpulan bahwasanya dalam model regresi tak terjadi gejala heteroskedastisitas. Kebalikannya, manakala skor signifikansi (Sig.) lebih kecil daripada 0.05, bisa ditarik simpulan bahwasanya dalam model regresi terjadi gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 3. 12 Uji Glejser**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-.276	.690		-.400	.690
Daya Tanggap	.107	.064		.166	<b>.098</b>

*Sumber* : Olahan data periset, 2024

Berdasar *output* spss tersebut diketahui skor signifikansi (Sig.) 0,098 yang dimana lebih besar daripada 0,05, bisa ditarik simpulan riset ini tak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### 3.5. Uji Regresi Linier Sederhana

**Tabel 3. 13 Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients			Keterangan
	B	Std. Error	Sig.	
1 (Constant)	1,557	0,919	0,093	Signifikan
Daya Tanggap	1,507	0,091	0,000	Signifikan

*Sumber* : Olahan data periset, 2024

Berdasar tabel tersebut memperlihatkan hasil yang diperoleh skor constants sejumlah 1,557, sedang daya tanggap sejumlah 1,507. Berdasar hasil tersebut bisa memasukkannya ke dalam persamaan regresi, yakni:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 1,557 + 1,507 x$$

#### 1. Konstanta

Konstanta sejumlah 1,557 berarti bahwasanya apabila variabel daya tanggap (X), disebut konstan, maka kepuasan nasabah akan positif.

#### 2. Daya tanggap (X)

Daya tanggap (X) memiliki nilai positif, sehingga berdampak positif pada kepuasan nasabah (Y), dengan koefisien regresi 1,507. Hubungan positif ini menunjukkan bahwa peningkatan daya tanggap (X) sejalan dengan peningkatan kepuasan nasabah (Y). Dengan kata lain, nilai koefisien 1,507 berarti bahwa jika daya tanggap dalam pekerjaan di Bank Muamalat Cabang Samarinda meningkat, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 1,507.

### 3.6. Uji Hipotesis

#### 3.6.1. Uji t

Uji t merupakan metode statistik yang diterapkan guna menguji apakah sebuah variabel bebas tertentu secara signifikan mempengaruhi variabel terikatnya dalam sebuah model regresi linear sederhana, saat sudah melakukan kontrol atas variabel-variabel bebas lainnya. Uji t parsial memberi kita kesempatan guna mengevaluasi kontribusi individu dari variabel independen yang spesifik terhadap variabel dependennya, dengan mengontrol pengaruh variabel independen lainnya.

**Tabel 3. 14 Uji T**

Model	Unstandardized		T	Sig.	Ket	
	Coefficient	Standardized				
	B	Std. Error	Beta			
Daya Tanggap (X)	1,507	0,091	0,859	16.622	0,000	Signifikan

Sumber : Olahan data periset, 2024

Diperoleh nilai Daya Tanggap (X) t hitung sejumlah 16.622. Kemudian menetapkan t tabel. Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 0,05$  dengan derajat bebas  $N - k - 1$  yakni  $100 - 1 - 1 = 98$ , maka didapat t tabel 1.661. Dikarenakan t hitung lebih besar dibanding t tabel yakni  $16.622 > 1.661$  serta skor signifikansi (Sig.)  $0,000 < 0,05$ , bisa dimaknai bahwasanya terdapat pengaruh yang positif signifikan antara Daya Tanggap terhadap Kepuasan Nasabah.

#### 3.6.2. Koefisien Determinasi

Tujuan analisis ini dipakai guna mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya, penghitungan koefisien determinasi tersebut dapat bisa dijalankan memakai rumus :

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

Penjelasan :

Kd = Koefisien Determinasi



r = Koefisien Korelasi

**Tabel 3. 15 Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,859 <sup>a</sup>	0,738	0,735	1,597

Sumber : Olahan data periset, 2024

Berdasar *output* SPSS tersebut, Summary Uji Koefisien Determinasi didapat koefisien determinasi (R square) sejumlah 0,738 ataupun  $0,738 \times 100 = 73.8\%$  yang bermakna bahwasanya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) ialah sejumlah 73.8% sedang selebihnya 26.2% dipengaruhi faktor-faktor lainnya yang tak dikaji dalam riset.

### 3.7. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasar hasil dari riset ini menunjukkan bahwasanya terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perihal tersebut memperoleh bukti dengan hasil analisis deskripsi jawaban responden yakni jawaban responden dengan rerata skor 4 yakni sangat setuju. Selanjutnya hasil analisis statistik memperlihatkan skor t hitung  $> t$  tabel ataupun  $16.622 > 1.661$  serta skor signifikansi (Sig.)  $0.000 < 0,05$ . Sehingga, bisa dikatakan bahwasanya variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perihal tersebut turut memperlihatkan bahwasanya dalam riset yang dilaksanakan terhadap 100 responden pada Bank Muamalat Cabang Samarinda ini mempunyai mayoritas nasabah yang sangat setuju jika daya tanggap yang karyawan berikan mampu memengaruhi kepuasan yang nasabah alami. Berdasar hasil analisis data yang periset lakukan, daya tanggap terhadap kepuasan nasabah memperlihatkan bahwasanya mayoritas nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat tersebut. Perihal tersebut memberi gambaran bahwasanya jika Bank Muamalat Cabang Samarinda senantiasa meningkatkan pelayanan yang berkualitas turut meningkatkan kepuasan nasabah. Berdasar hasil riset ini juga bisa ditarik simpulan bahwasanya jika Bank memberi pelayanan daya tanggap yang berkualitas baik itu dari segi kesediaan membantu nasabah, tanggap terhadap keluhan nasabah, maupun dari segi kecepatan dalam penyelesaian masalah maka ihwal tersebut sangat mampu memengaruhi kepuasan nasabah dalam ihwal bertransaksi ataupun menggunakan jasa Bank itu. Riset ini diperkuat pula oleh Budiningsih & Primdhita (2019), yang mengatakan bahwasanya daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang mana saat nasabah memberi penilaian baik pada kualitas layanan menjadikan nasabah akan merasa puas serta kemudian akan mempunyai peluang lebih besar guna tetap bertahan kepada bank tersebut. Perihal tersebut sejalan dengan riset yang dijalankan Anjeli & Al-Rasyid (2022), yang mengatakan bahwasanya daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan. Aspek terpenting yang harus diperhatikan ialah kepuasan nasabah. Perihal tersebut bisa dinilai berdasar kualitas layanan yang nasabah terima, kepuasan akan dirasakan nasabah manakala mereka memiliki penilaian yang baik pada kualitas layanannya. Kesimpulan dari riset ini mengatakan bahwasanya daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.