

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CABANG  
SAMARINDA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :  
Beinda Desita Zalasias Fitri  
2011102431433**



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

**PENGARUH RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP) 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 :  
Beinda Desita Zalasias Fitri  
2011102431433



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

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CABANG  
SAMARINDA**

**SKRIPSI**

**Diajukan oleh:**

**Beinda Desita Zalasias Fitri  
2011102431433**

**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 *RESPONSIVENESS* (DAYA TANGGAP) KARYAWAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CABANG  
SAMARINDA**

**SKRIPSI**


**Diajukan Oleh:  
Beinda Desita Zalasias Fitri  
2011102431433**

**Diseminarkan dan Diujikan  
Pada tanggal 11 Juli 2024**

**Penguji I**

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

**Penguji II**

  
**Jubaldi, S.E., M.E.**  
NIDN. 1107087901

**Mengetahui,  
Ketua  
Program Studi S1 Manajemen**

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

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Beinda Desita Zalasias Fitri  
NIM : 2011102431433  
Program Studi : Manajemen  
Judul Penelitian : Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) 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, 11 Juli 2024  
Yang membuat pernyataan



Beinda Desita Zalasias Fitri  
NIM. 2011102431433

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda. Variabel dalam penelitian ini adalah Daya Tanggap (X), dan Kepuasan Nasabah (Y). Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi dan penyebaran kuesioner dengan pengukuran skala likert. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling*, khususnya *simple random sampling* dengan sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana menggunakan SPSS 25. Hasil dari penelitian ini menghasilkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan daya tanggap terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci :** Daya Tanggap, Kepuasan Nasabah, Bank Muamalat Cabang Samarinda.

## ***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the Influence of Responsiveness on Customer Satisfaction at Bank Muamalat Samarinda Branch. The variables in this study are Responsiveness (X), and Customer Satisfaction (Y). The method used in this study uses a quantitative method. The data collection technique in this study uses observation techniques and questionnaire distribution with Likert scale measurement. The population in this study is all customers at Bank Muamalat Samarinda Branch. The sampling technique uses probability sampling, especially simple random sampling with a sample of 100 respondents. The data analysis method used is a simple linear regression analysis using SPSS 25. The results of this study resulted in a positive and significant influence of responsiveness on customer satisfaction.*

***Keywords:*** *responsiveness, customer satisfaction, Bank Muamalat Samarinda Branch.*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim*

Puji syukur yang teramat dalam saya hanturkan ke hadirat Allah SWT yang maha segala, atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda” dapat terselesaikan pada waktu yang direncanakan.

Teriring doa serta sholawat semoga senantiasa melimpah keharibaan Nabi Muhammad SAW, Rasul akhir zaman. Dan semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada, para mushonnifin, para ulama dan seluruh umatnya yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnah-Nya.

Selama proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ungkapan syukur, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Musiyam, M.T, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D. dan ibu Asmadhini Handayani Rahma, S.Si., M.M selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen yang telah memberikan nasehat-nasehat, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Jubaidi, S.E., M.E selaku pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, motivasi, waktu dan ilmu pengetahuan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Achmad Efendi, S.Pd., M.E., M.A.P selaku penguji 1 saya yang telah memberikan masukan dan saran dalam sidang skripsi.
5. Seluruh Dosen-dosen dan Staf Administrasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas ilmu yang diberikan kepada saya selama menempuh pendidikan di kampus.
6. Seluruh Karyawan Bank Muamalat Cabang Samarinda yang telah mengizinkan dan bersedia meluangkan waktunya dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
7. Rekan-rekan mahasiswa dan semua pihak terutama di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur yang telah mendukung peneliti dalam melakukan penelitian.
8. Dua orang yang paling berjasa dalam hidup saya cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Yahmun dan pintu surga saya Ibunda Sudarsi. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun beliau mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur, dan bahagia selalu.
9. Kepada cinta kasih saudara saya satu-satunya, Randy. Terima kasih atas segala do’a, semangat, motivasi yang telah diberikan kepada adik terakhir ini. Dan keluarga besar peneliti, dengan tulus dan penuh rasa syukur peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada kalian yang senantiasa memberikan perhatian, kasih sayang, do’a, dan dukungan yang tiada hentinya, terima kasih selalu menjadi *support system* dalam setiap langkah peneliti.
10. Kepada Alya Nandita, selaku sahabat penulis sejak kecil terima kasih banyak atas semua do’a, semangat, motivasi dan dukungan yang telah diberikan serta selalu menjadi tempat penulis bercerita.
11. Kepada Ayu, Wulan, Anis, Debrina, Jek, Ceyye, Fitri, Mila, Alin, Putra, Danang, Mawan, Audi, Shufi, Ninis, Ica, Azzah, Bintang, Sayed, Wance, Dinny, Mardiana, selaku sahabat seperjuangan penulis yang selalu bersama-sama dari semester pertama hingga penyusunan



skripsi ini. Terima kasih banyak selalu memberikan semangat, motivasi, dukungan, arahan, do'a, dan selalu mendengarkan keluh kesah.

12. Kepada Ansyar, Nurul, Arlita, Ari, Venisha, Ferdi, Nisa selaku sahabat terdekat penulis di organisasi, terima kasih banyak selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi, do'a, dan juga selalu membantu penulis dalam segala hal.
13. Kepada seluruh teman-teman penulis di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih untuk semua dukungan dan motivasi serta sudah berteman baik dengan penulis.
14. *Last but not least*, kepada diri saya sendiri terima kasih banyak telah berjuang sejauh ini dan memilih untuk tidak menyerah dalam kondisi apapun, terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga yang telah diberikan menjadi amal ibadah. Aamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangannya, saya persembahkan skripsi ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik konstruktif dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karya-karya saya selanjutnya. Terima kasih.

*Billahittaufiq Wal Hidayah.*

Samarinda, 24 Juni 2024



Beinda Desita Zalasias Fitri

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Perumusan Hipotesis.....	3
1.6 Kerangka Pikir.....	4
<b>BAB II METODE PENELITIAN.....</b>	<b>5</b>
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
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>10</b>
3.1. Gambaran umum objek penelitian .....	10
3.2. Deskripsi Data .....	13
3.3. Uji Instrumen.....	14
3.4. Uji Asumsi Klasik .....	15
3.5. Uji Regresi Linier Sederhana .....	16
3.6. Uji Hipotesis.....	17
3.7. Pembahasan Hasil Penelitian.....	18
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>19</b>
4.1. Simpulan.....	19

4.2. Keterbatasan Penelitian .....	19
4.3. Saran.....	19
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>20</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>22</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1 Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>6</b>
<b>Tabel 2. 2 Skala Likert.....</b>	<b>7</b>
<b>Tabel 3. 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....</b>	<b>11</b>
<b>Tabel 3. 2 Karakteristik Responden Menurut Usia.....</b>	<b>11</b>
<b>Tabel 3. 3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....</b>	<b>12</b>
<b>Tabel 3. 4 Karakteristik Responden Lama menjadi Nasabah.....</b>	<b>12</b>
<b>Tabel 3. 5 Rentang Skala.....</b>	<b>13</b>
<b>Tabel 3. 6 Jawaban Responden Daya Tanggap (X).....</b>	<b>13</b>
<b>Tabel 3. 7 Jawaban Responden Kepuasan Nasabah (Y).....</b>	<b>14</b>
<b>Tabel 3. 8 Uji Validitas Seluruh Variabel.....</b>	<b>14</b>
<b>Tabel 3. 9 Uji Reliabilitas Variabel Daya Tanggap (X).....</b>	<b>15</b>
<b>Tabel 3. 10 Uji Linieritas (X).....</b>	<b>15</b>
<b>Tabel 3. 11 Uji Normalitas.....</b>	<b>16</b>
<b>Tabel 3. 12 Uji Glesjer.....</b>	<b>16</b>
<b>Tabel 3. 13 Uji Regresi Linear Sederhana.....</b>	<b>16</b>
<b>Tabel 3. 14 Uji T.....</b>	<b>17</b>
<b>Tabel 3. 15 Koefisien Determinasi.....</b>	<b>18</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1 Kuesioner .....</b>	<b>22</b>
<b>Lampiran 2 Tabulasi Data.....</b>	<b>24</b>
<b>Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian.....</b>	<b>29</b>
<b>Lampiran 5 Dokumentasi.....</b>	<b>30</b>
<b>Lampiran 6 Hasil Olah Data SPSS.....</b>	<b>31</b>
<b>Lampiran 7 Lembar Saran.....</b>	<b>37</b>
<b>Lampiran 8 Hasil Turnitin .....</b>	<b>39</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada dunia industri perbankan Syariah dewasa ini senantiasa mengalami peningkatan, sehingga persaingan ini mendorong timbulnya inovasi-inovasi baru yang memberikan banyak pilihan kepada para nasabah. Banyaknya Bank Syariah yang berdiri di Indonesia juga menyebabkan nasabah memiliki lebih banyak jenis pilihan Bank, sehingga dapat membuat Bank Syariah sulit untuk bersaing. Hal ini mendorong para Bank Syariah berlomba-lomba untuk mengembangkan strategi yang lebih tepat yaitu dengan cara seperti pelayanan yang tidak bertele-tele, membangun keakraban dengan nasabah, dan menerima kritik serta saran dan keluhan. Dengan mengembangkan strategi yang dimiliki kemungkinan besar dapat mempertahankan nasabah dan meningkatkan pangsa pasar Bank. Memiliki keunggulan dalam mengembangkan strategi maka perusahaan dapat memenangkan persaingan (Bagus *et al.*, 2022). Hal ini pula yang mendasari Bank Muamalat agar tidak tertinggal dengan Bank Syariah lainnya dan terus mengikuti perkembangan zaman agar menarik perhatian nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan rasa yang dimiliki individu sesudah membandingkan hasil/kinerja yang diperoleh dengan ekspektasinya. Sehingga kepuasan nasabah diinterpretasikan sebagai sebuah kondisi dimana ekspektasi, kebutuhan serta harapan nasabah bisa dipenuhi oleh produk atau jasa yang diperoleh (Sitompul & Soemitra, 2022). Maka dari itu, pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat harus berusaha untuk memuaskan nasabahnya karena akan berdampak pada perusahaan. Seperti yang disebutkan oleh Anggapratama *et al.*, (2023), perusahaan sangat bergantung pada kepuasan nasabah. Jika tidak, ketidakpuasan nasabah terhadap kinerja layanan dapat menyebabkan kebangkrutan perusahaan. Sederhananya, jika nasabah merasa kurang puas, mereka tentu tak akan kembali lagi dan barangkali memilih untuk menggunakan Bank lainnya. Perihal tersebut tentunya akan menjadi tantangan bagi semua Bank dalam upaya mereka untuk menjaga tingkat kepuasan nasabah yang memadai dengan terus memahami apa yang dibutuhkan nasabahnya. Karenanya, penting bagi Bank guna meningkatkan mutu pelayanan, karena pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan (Noor *et al.*, 2024). Sehingga pelayanan yang perusahaan berikan kepada nasabahnya kelak akan memperoleh penilaian oleh nasabahnya sendiri, apakah telah sesuai dengan harapannya atau bahkan melebihi dari harapan nasabah. Hal ini demi meningkatkan terwujudnya kepuasan para nasabah terhadap kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan menjadi sebuah keniscayaan bagi perusahaan, sehingga perusahaan menuntut guna memberi pelayanannya secara berkualitas supaya bisa bertahan serta tetap memperoleh kepercayaan dari nasabah. Menurut Fariah & Rahmawati (2019), mengatakan bahwasanya kualitas memberi sebuah dorongan kepada nasabah guna menjalin relasi secara kuat dengan perusahaan. Adanya kualitas pelayanan yang baik di sebuah perusahaan yaitu melalui pemberian layanan dengan sebaik-baiknya. Menurut Zusmawati *et al.*, (2023), dalam ihwal ini, perusahaan memusatkan perhatiannya kepada usaha guna memperoleh pelayanan yang unggul serta senantiasa menyempurnakan. Sehingga, kunci sukses perusahaan salah satunya ialah pelayanan yang bermutu tinggi. Perihal tersebut bisa berupa pelayanan kepada nasabah secara cepat dan tepat waktu, tanggap terhadap keluhan nasabah, serta memberi solusi terbaik apabila nasabah memiliki masalah. Dengan pelayanan tersebut, akan mampu menjadikan nilai kualitas pelayanan yang nasabah rasakan mengalami peningkatan. Ketika perusahaan mampu memahami kebutuhan serta keinginan nasabah pun juga tidak hanya tentang memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang mereka inginkan, tetapi juga tentang bagaimana cara memahami dan merespon secara efektif terhadap bentuk respon yang memberikan saran serta masukan tentang apa yang mereka keluhkan dan yang mereka harapkan dari suatu layanan agar bisa menjadi masukan penting

bagi perusahaan guna menciptakan strategi pemasaran supaya kualitasnya semakin lebih baik. Maka dari itu, perusahaan berupaya guna meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi kebutuhan para nasabah pada perusahaan Bank Syariah.

Salah satu Bank Syariah di sektor perbankan, Bank Muamalat secara aktif menyesuaikan diri dengan perubahan yang disebabkan oleh meningkatnya persaingan untuk mendapatkan hati nasabah (Wahyudi *et al.*, 2023). Bahkan ditengah pesatnya persaingan perbankan, Bank Muamalat juga dituntut untuk tetap selalu menjaga dan mempertahankan dalam setiap proses pelayanannya. Memberikan pelayanan yang unggul merupakan kunci bagi Bank Muamalat untuk mencapai standar perusahaan yang berfokus pada peningkatan *responsiveness* (daya tanggap). Seperti yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2020), daya tanggap ialah sebuah kebijakan guna membantu serta memberi pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggannya, melalui penyampaian informasi secara jelas. Namun ternyata masih banyak pertanyaan yang muncul terutama terkait dengan kinerja Bank Syariah Muamalat Cabang Samarinda yang menjadi fokus penelitian. Salah satunya adalah apakah perusahaan yang gagal memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanannya akan menghadapi masalah serius. Daya tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah merupakan hal yang sangat penting, dikarenakan ketika nasabah mengalami kendala atau masalah dalam menggunakan layanan perbankan, Bank perlu merespon dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan. Karena, merespon dengan cepat dan efektif dapat meningkatkan dan memperkuat hubungan yang baik antara perusahaan dan nasabah. Sehingga kualitas ini dapat membangun citra yang positif dimata nasabah.

Pada penelitian sebelumnya yang dijalankan Budiningsih & Primdhita (2019), mengatakan bahwasanya daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perihal tersebut selaras dengan riset yang dilaksanakan Anjeli & Al-Rasyid (2022), yang mengatakan bahwasanya daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun berbeda dengan riset dari Bagus *et al.*, (2022), yang mengatakan bahwasanya daya tanggap berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan observasi dan wawancara kebeberapa nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda diperoleh temuan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) memiliki masalah terkait prosesnya pelayanan nasabah. Proses pelayanan nasabah yang dimiliki oleh Bank Muamalat Cabang Samarinda dinilai terlalu lamban, sehingga para nasabah merasa keberatan untuk menunggu. Kemudian pada kasus lainnya, proses pembukaan rekening membutuhkan waktu kurang lebih satu jam. Dari hasil observasi dan wawancara kebeberapa nasabah tersebut, terlihat bahwasanya taraf kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan masih memerlukan perhatian lebih dari pihak Bank dan memerlukan perbaikan agar para nasabah tidak berpindah pada Bank lain.

Berdasar latar belakang beserta fenomena yang terjadi pada *reaserch gap* diatas, periset terdorong guna melaksanakan riset lanjutan mengenai “Pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat”. Sehingga nantinya dapat membantu Bank Muamalat dalam meningkatkan kepuasan nasabah dari sisi *responsiveness* (daya tanggap) secara maksimal.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasar latar belakang tersebut, rumusan permasalahan dalam riset ini guna mengetahui, apakah perencanaan *responsiveness* (daya tanggap) yang dilakukan oleh Bank Muamalat Cabang Samarinda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan pelayanan pada Bank Muamalat Cabang Samarinda?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Guna mengetahui serta menganalisis apakah *responsiveness* (daya tanggap) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Berikut manfaat penelitian yang didapat dari riset ini

### 1. Manfaat Teoritis

#### 1) Bagi peneliti

Peneliti dapat memanfaatkan informasi ini untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang tingkat kepuasan nasabah dan menerapkannya pada peneliti mereka sendiri.

#### 2) Bagi Akademik

Akademisi dapat memperoleh manfaat dari data ini karena memberikan mereka wawasan berharga mengenai kepuasan layanan, yang dapat digunakan dalam penelitian dan kegiatan akademisi mereka.

### 2. Manfaat Praktis

#### 1) Bagi Instansi

Bank dapat memanfaatkan informasi ini untuk meningkatkan kualitas layanannya dengan memastikan daya tanggap karyawannya, sehingga meningkatkan kepuasan nasabah dan profitabilitas jangka panjang. Data ini berfungsi sebagai sumber daya berharga bagi bank untuk mempertahankan standar layanan yang tinggi.

#### 2) Bagi Nasabah

Nasabah dapat mempelajari lebih lanjut tentang daya tanggap anggota staf Bank dan apakah mereka telah memenuhi harapan mereka atau tidak berkat penelitian ini.

#### 3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Tujuan diadakannya riset ini ialah guna memperdalam pemahaman kita mengenai sektor perbankan, khususnya yang berkaitan dengan perbankan syariah dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Kesimpulan penelitian ini juga berupaya untuk mendidik pembaca dan akademisi masa depan, khususnya berkenaan dengan kepuasan nasabah.

## 1.5 Perumusan Hipotesis

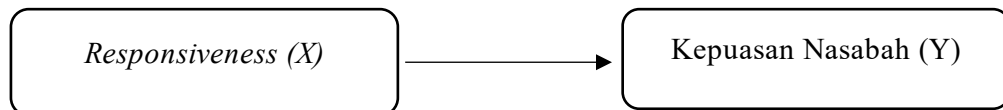
Dalam riset ini teori yang menghubungkan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yaitu *the expectancy disconfirmation model theory* (Oliver, 1980). Teori ini digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah dari perbedaan antara harapan dan pengalaman nasabah dalam pelayanan yang ditawarkan oleh Bank. Harapan dalam teori ini didefinisikan sebagai antisipasi nasabah tentang kinerja layanan seperti nasabah yang memiliki pengalaman mereka yang menggunakan layanan tertentu pada Bank sebelumnya. Sedangkan nasabah mengharapkan kualitas pelayanan yang baik dari Bank Muamalat. Maka oleh itu, pengalaman nasabah dalam teori ini dijadikan acuan untuk Bank tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan sesuai keinginan nasabah. Dari hasil riset terdahulu oleh Budiningsih & Primdhita (2019), mengatakan bahwasanya nasabah akan merasa puas dan kemudian akan mempunyai peluang lebih besar guna tetap bertahan kepada bank saat mereka memiliki penilaian baik atas kualitas layanannya. Perihal tersebut sejalan dengan riset yang dijalankan Anjeli & Al-Rasyid (2022), yang mengatakan bahwasanya aspek terpenting yang harus menjadi perhatian ialah kepuasan nasabah. Perihal tersebut bisa diukur berdasar penerimaan kualitas layanan oleh nasabah, yang mana nasabah akan puas manakala mereka menilai secara baik kualitas layanannya. Namun berbeda dengan riset yang dilaksanakan Bagus *et al.*, (2022), yang mengatakan bahwasanya jika nasabah memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap layanan yang diberikan dan layanan tersebut hanya memenuhi standar minimal atau bahkan kurang, maka kualitas layanan yang baik pun mungkin tidak cukup untuk membuat nasabah merasa puas. Maka perumusan hipotesis dari beberapa penelitian diatas dapat



dirumuskan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda.

### 1.6 Kerangka Pikir

Menurut Kaengke *et al.*, (2022), kerangka pikir dalam penelitian ini dapat membantu mengarahkan penelitian untuk memahami hubungan yang ada serta memberikan penjelasan mengenai keterkaitan dan hubungan antar variabel *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan nasabah secara lebih terperinci. Adapun kerangka pikir dalam penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut :



## BAB II METODE PENELITIAN

### 2.1. Lokasi Penelitian

Pada riset ini, periset melakukan penelitian pada Bank Muamalat Cabang Samarinda merupakan perbankan syariah yang berada pada Jalan Pahlawan No. 6, Dadi Mulya, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda, Kalimantan Timur.

### 2.2. Jenis Penelitian

Pada riset ini, periset memanfaatkan metode kuantitatif. Sugiyono (2019:16), menjelaskan metode kuantitatif dapat dipahami sebagai teknik penelitian yang diterapkan terhadap populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data dengan instrumen penelitian, dan analisis data kuantitatif yang dimaksudkan guna menguji hipotesis yang sudah ditetapkan sebelumnya.

### 2.3. Populasi dan Penentuan Sampel

#### 1. Populasi

Sugiyono (2020:126), mengartikan populasi sebagai kategori luas yang tersusun dari obyek ataupun subjek dengan jumlah beserta atribut tertentu yang periset pilih guna diselidiki serta ditarik simpulannya. Karena Bank Muamalat Cabang Samarinda menjaga kerahasiaan informasi nasabah, maka populasi penelitian ini terdiri dari seluruh nasabahnya yang tidak diketahui jumlah pastinya.

#### 2. Sampel

Sugiyono (2020:127), mengatakan bahwasanya bagian dari jumlah beserta karakteristik yang populasi tersebut miliki dinamakan sampel. Pada riset ini pemilihan sampel menggunakan *probability sampling*, lebih tepatnya *simple random sampling*, yaitu proses pemilihan sampel secara acak. Dalam buku Sugiyono (2020:136), disebutkan bahwa populasi penelitian yang belum diketahui secara pasti bisa dilakukan penghitungan melalui penggunaan rumus cochrane guna menetapkan jumlah sampelnya apabila populasi terlalu besar sehingga peneliti tidak dapat mengamati seluruh populasi. Karena ukuran populasi terlalu besar dan tidak diketahui, maka rumus cochrane diterapkan pada proses pengambilan sampel.

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

n = total sampel yang dibutuhkan

z = perolehan skor standar berdasar tabel distribusi normal Z dengan simpangan 5% dengan skor 1,96

p = perolehan skor proporsi berdasar riset terdahulu (kepastakaan), manakala proporsi tidak diketahui, maka perkiraan proporsi sejumlah 50% (0,5)

q = 1-p

e = taraf kesalahan sampel (*sampling error*) 10% = 0,1 berdasar taraf kepercayaan 90%

Penghitungan:

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

Berdasar penghitungan sampel tersebut, diperoleh total sampel yang dibutuhkan ialah 96,04 responden, yang selanjutnya pada riset ini dilakukan pembulatan menjadi 97 dan kemudian digenapkan menjadi 100 responden.

#### 2.4. Sumber Data

Sebuah karya ilmiah memerlukan pengumpulan data primer dan sekunder. Sugiyono (2019:194), mengatakan bahwasanya pengumpul data yang memperoleh data secara langsung dari sumbernya disebut sebagai data primer. Sedang pengumpul data yang memperoleh data secara tak langsung dari sumbernya, semisal melalui individu lainnya ataupun melalui dokumen disebut sebagai data sekunder. Pada riset ini kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data primer langsung dari nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari buku, majalah, surat kabar, dan situs web perusahaan.

#### 2.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Menurut Sandu Siyoto (2015:18), definisi operasional dimaknai sebagai petunjuk mengenai bagaimanakah pengukuran sebuah variabel. Lewat pembacaan definisi operasional dalam sebuah riset, seorang periset akan mengetahui pengukuran sebuah variabel, sehingga periset mampu mengetahui pengukuran tersebut baik ataupun buruk. 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 memengaruhi variabel dependennya. Definisi operasional beserta variabel yang akan dibahas dalam penelitian ini tercantum di bawah.

**Tabel 2. 1 Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Daya Tanggap Karyawan (X)	Daya tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Lupiyoadi (2020:217)	- Kesiediaan membantu pelanggan - Tanggap terhadap keluhan pelanggan - Kecepatan dalam penyelesaian masalah. Lupiyoadi (2020:324)	Skala Likert
2	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepercayaan dari nasabah akan hasil memuaskan dari pelayanan yang diberikan oleh pihak bank Lupiyoadi (2020:218)	- Tempat - Kenyamanan - Kemudahan prosedur administrasi - Kesesuaian dengan spesifikasi - Kemampuan dalam memberikan pelayanan Lupiyoadi (2020:324)	Skala Likert

#### 2.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam riset ini, observasi dan kuesioner berfungsi sebagai metode utama pengumpulan data. Sugiyono (2020:296), mengatakan bahwasanya pengumpulan data dilaksanakan lewat pelbagai *setting*, sumber, serta cara. Apabila ditinjau berdasar *setting*-nya, pengumpulan data bisa dilakukan pada *setting* alamiah. Apabila ditinjau berdasar sumber datanya, dapat memanfaatkan sumber data primer ataupun

sekunder. Kemudian apabila meninjau berdasar caranya, maka pengumpulannya bisa dijalankan melalui observasi, interviu, kuesioner, serta dokumentasi. Pada riset ini data dikumpulkan melalui penggunaan skala likert dalam kuesioner. Perihal tersebut bertujuan guna mengukur variabel serta membuat indikator variabel. Indikator-indikator tersebut kemudian dipakai guna melakukan penyusunan instrumen item yang bisa berwujud pernyataan ataupun pertanyaan dengan empat kategori jawaban, sebagaimana yang dijelaskan juga dengan Anasti *et al.*, (2023:40) Skala likert memiliki lima opsi jawaban yang selanjutnya dilakukan modifikasi menjadi empat opsi jawaban. Perihal itu juga dikarenakan untuk menghindari responden menjawab jawaban netral, yang dimana jika makin tingginya skor, menjadikan responden beranggapan bahwasanya informasi yang dipakai guna mengambil keputusan makin bermutu. Berikut alternatif jawaban skala likert yang dapat digunakan sesuai dengan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti :

**Tabel 2. 2 Skala Likert**

<b>Jawaban</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

## 2.7. Teknik Analisis Data

Sugiyono (2019:318), menyatakan bahwa teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif sudah jelas, yang mana analisis data terarah guna menjawab rumusan permasalahan ataupun menguji hipotesis yang sudah dirumuskan. Selanjutnya analisis data ini dijalankan dengan cara menggabungkan dan mengoreksi data-data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Tabulasi Excel digunakan untuk menggabungkan dan mengoreksi data yang dikumpulkan sebelumnya untuk melakukan analisis data ini. Setelah itu, SPSS versi 25 digunakan untuk menganalisis data.

### 1. Uji Instrumen

#### 1) Uji Validitas

Menurut Purnomo Aldy Rochmat (2016:65), pengujian instrumen data guna mengetahui seberapa tepatnya sebuah item dalam mengukur variabel yang ditentukan disebut sebagai uji validitas. Manakala terdapat korelasi secara signifikan dengan keseluruhan skornya menjadikan item bisa disebut valid, perihal tersebut memperlihatkan adanya dukungan item itu guna mengungkapkan sesuatu. Biasanya item berwujud pengajuan kepada responden pertanyaan ataupun pernyataan melalui penggunaan kuesioner yang bertujuan guna pengungkapan atas sesuatu. Guna memudahkannya dalam menetapkan apakah item valid ataupun tidak, bisa diamati melalui penggunaan  $r$  tabel pada taraf signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi. Manakala skor positif serta  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel menjadikan item bisa dikatakan valid, sedang manakala  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel menjadikan item dikatakan tidak valid.

#### 2) Uji Reliabilitas

Sugiyono (2013:121), memaknainya sebagai instrumen yang mana jika dipakai beberapa kali guna mengukur objek yang sama, maka akan memperoleh data yang sama. Pengujian ini dipakai guna mengetahui apakah taraf ketepatan, keakuratan, serta konsistensi ditunjukkan oleh kuesioner yang dipakai pada riset ini, meski penggunaan kuesioner tersebut dilakukan dua kali ataupun lebih

di lain waktu. Perihal tersebut juga diperkuat oleh Sufrel & Yonathan Natanael (2014:56), yang menyatakan bahwa teknik pengujian reliabilitas adalah dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* yang biasanya dipakai sebagai persyaratan sebuah alat ukur dengan kisaran 0,6 hingga 0,8. Reliabilitas keseluruhan butir-butir pernyataan dikatakan baik manakala merujuk kepada persyaratan tersebut.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### 1) Uji Linearitas

Menurut Purnomo Aldy Rochmat (2016:94), mengatakan bahwasanya penggunaan uji linearitas bertujuan guna mengetahui linieritas data, yakni apakah kedua variabel memiliki hubungan secara linear ataupun tidak. Manakala signifikansi (*linearity*) kurang daripada 0,05 dikatakan bahwasanya dua variabel memiliki hubungan linear.

### 2) Uji Normalitas

Hafni Sahir (2021:69), mengatakan bahwasanya tujuan diadakannya pengujian normalitas ialah guna menguji apakah variabel bebas serta variabel terikatnya berdistribusi normal ataupun tidak. Analisis grafik serta uji statistik harus dimiliki oleh model regresi yang baik, melalui ketentuan:

- Manakala skor signifikansi ataupun skor probabilitasnya  $> 0,05$ , menjadikan penerimaan data dikarenakan data terdistribusi secara normal.
- Manakala skor signifikansi ataupun skor probabilitasnya  $< 0,05$ , menjadikan data tak terdistribusi secara normal.

Dalam riset ini, guna menguji normalitas data dijalankan melalui penggunaan uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov* (K-S) guna membandingkan distribusi kumulatif dengan distribusi normal.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Purnomo Aldy Rochmat (2016:125), memaknainya sebagai varian residual yang tak sama pada seluruh pengamatan dalam model regresi. Regresi yang baik semestinya tak terjadi heteroskedastisitas. Dalam riset ini, uji glejser dipakai guna menguji heteroskedastisitas data, yang mana pengujiannya dilaksanakan melalui cara meregresikan antara variabel bebas dengan skor absolut residualnya. Dikatakan tak terjadi permasalahan heteroskedastisitas manakala skor signifikansi antara variabel bebas dengan absolut residualnya lebih daripada 0,05.

## 3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Hafni Sahir (2021:51), mengatakan bahwasanya regresi linier sederhana menjadi analisis yang tersusun atas dua variabel, yakni variabel independen serta variabel dependen. Perihal tersebut bisa dilakukan penjabaran:

$$Y = a + bX$$

Penjelasan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = *Responsiveness* (Daya Tanggap)

#### **4. Uji Hipotesis**

##### **1) Uji t**

Uji parsial (uji t) menurut Hafni Sahir (2021:53), dapat digunakan untuk mengetahui signifikan secara parsial atau masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya. Yang dimana manakala skor t hitung melebihi skor t tabel pada taraf signifikansinya 0,05 itu memperlihatkan bahwasanya ada hubungan signifikan antara variabel tersebut. Sebaliknya, manakala skor t hitung tidak melebihi skor t tabel pada taraf signifikansinya 0,05 tidak dapat disimpulkan bahwa hubungan tersebut signifikan (Purnomo Aldy Rochmat 2016:172).

##### **2) Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi juga dikenal sebagai R square ataupun R kuadrat menurut Ghozali imam (2018:97) guna mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependennya. sederhananya, R square adalah alat yang bermanfaat guna memprediksi dan menilai pengaruh gabungan variabel X terhadap variabel Y.

## 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

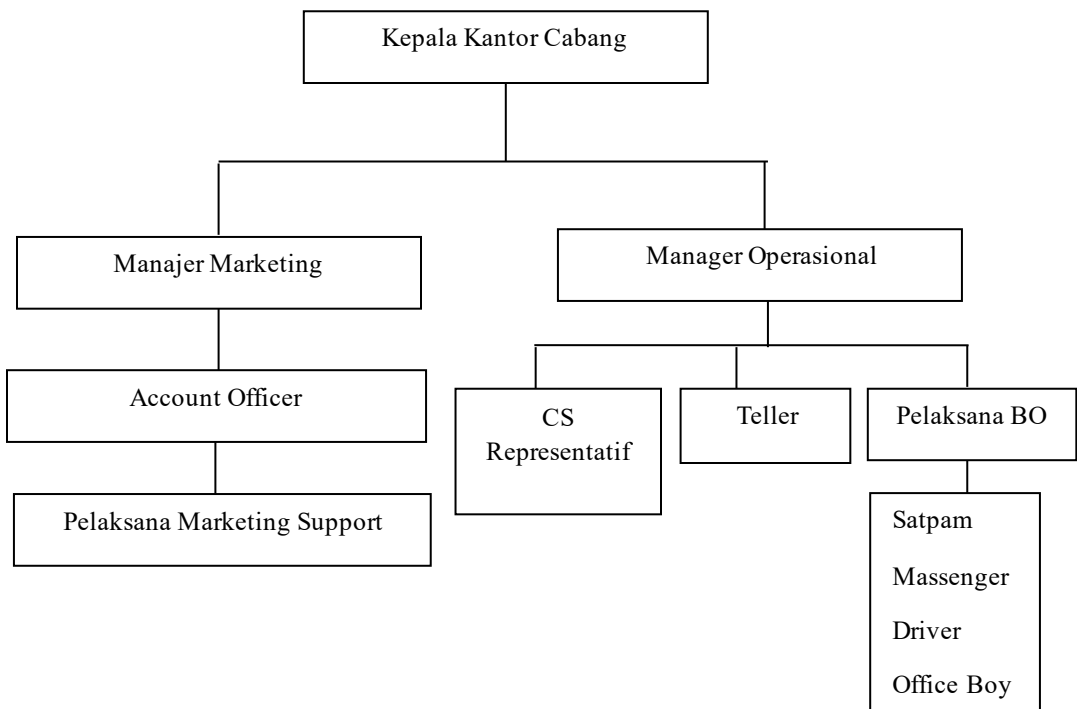
##### a. Visi

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 membandingkannya 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**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		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	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
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 constans 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	
	B	Std. Error				
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 terkaitnya, 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.

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1. Simpulan**

Berdasar riset yang sudah dilaksanakan mengenai pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda, dengan responden sejumlah 100, rata-rata nasabah merasa puas dengan pelayanan dan kinerja karyawan yang diberikan Bank tersebut, dan dari hasil uji t daya tanggap merupakan faktor kunci dalam mencapai tingkat kepuasan nasabah yang optimal di Bank Muamalat Cabang Samarinda. Sehingga bisa ditarik simpulan bahwasanya daya tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam riset ini dapat diterima.

### **4.2. Keterbatasan Penelitian**

Berdasar pengalaman langsung periset pada proses riset ini, terdapat sejumlah keterbatasan yang periset alami serta bisa menjadi sejumlah faktor supaya bisa lebih diperhatikan bagi pada periset selanjutnya supaya lebih menyempurnakan risetnya. Perihal tersebut dikarenakan riset ini sendiri tentu mempunyai kekurangan yang harus senantiasa diperbaiki pada riset-riset ke depan. Sejumlah keterbatasan dalam riset ini, di antaranya:

- 1) Keterbatasan literatur hasil riset terdahulu yang menurut periset masih kurang. Sehingga menyebabkan riset ini mempunyai banyak kelemahan, baik dari segi hasil riset ataupun analisisnya.
- 2) Keterbatasan pada waktu yang menyebabkan sulitnya mendapatkan responden nasabah dari Bank Muamalat Cabang Samarinda dikarenakan sedikitnya nasabah yang berdatangan disetiap harinya.

### **4.3. Saran**

Sesuai kesimpulan mengenai pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda, disarankan yakni:

- 1) Untuk meningkatkan kinerja karyawan di Bank Muamalat cabang Samarinda, pimpinan harus terus memperhatikan kemampuan baik karyawan lama maupun baru, terutama dalam hal tanggung jawab, serta meningkatkan kinerja mereka agar penilaian positif dari nasabah terhadap Bank Muamalat cabang Samarinda dapat dipertahankan.
- 2) Bagi periset selanjutnya diharap guna mengkaji berbagai variabel lainnya yang memengaruhi kepuasan nasabah dikarenakan begitu banyak variabel yang memengaruhi kepuasan nasabah sehingga dapat menyempurnakan penelitian ini juga menambah varian penelitian.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anasti, R., Anasta, L., Harnovinsah, & Oktris, L. (2023). *Sukses Menyelesaikan Skripsi Dengan Metode Penelitian Kuantitatif dan Analisis Data SPSS* (Vol. 1). Salemba Empat.
- Anggapratama, R., & Irnawati, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomaret Cabang Raya Lettu Suyitno Bojonegoro. *Alwatzikhoebillah*, 9(2), 341–350.
- Anjeli, P., & Al-Rasyid, H. (2022). Article Title Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat KCP Kota Pasuruan.
- Bagus, I., Udayana, N., & Lukitaningsih, A. (2022a). *Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan*. 19(02), 226–233.
- Budiningsih, S., & Primdhita, Y. (2019). *Pengaruh kualitas layanan dan produk terhadap kepuasan nasabah bank syariah*. 16(02), 121–130.
- Fariah, A., & Rahmawati, D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) Pada Bank Muamalat KCP Sumber-Cirebon (Vol. 1, Issue 7)
- Ghozali imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Hafni Sahir, S. (2021). *Metodologi Penelitian* (Try Koryati, Ed.). Penerbit KBM Indonesia. [www.penerbitbukumurah.com](http://www.penerbitbukumurah.com)
- Kaengke, B. L., Tumbel, T. M., & Walangitan, O. (2022). *Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli*. 3(3), 271–278.
- Lupiyoadi, R. (2020). *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Komputer* (D. A. Halim, Ed.; 3rd ed.). Salemba Empat.
- Noor, F., & Anggapratama, R. (2024). Pengaruh Indikator Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Kajian Islam, Pendidikan, Ekonomi, Humaniora*, 10(1), 53–60.
- Oliver, R. L. (1980). American Marketing Association. *Marketing Research*, 17, 460–469.
- Purnomo Aldy Rochmat. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS* (Cetakan Pertama). CV. Wade Group.
- Robyardi, E. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang. *Media Wahana Ekonomika*, 14(1), 102–113.
- Sandu Siyoto. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian* (Vol. 1).
- Sitompul, I., & Soemitra, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah*. 5.
- Sufrel, & Yonathan Natanael. (2014). *Belajar Otodidak SPSS Pasti Bisa*. PT. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Issue 2016).
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo, Ed.; 2nd ed.). Penerbit Alfabeta.

Wahyudi, D., Afif, Y. K., & Khairunnisa. (2023). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Syariah. *Aghniya Jurnal Ekonomi Islam*, 5(2), 143–160.

Zusmawati, Magdalena, M., Fernos, J., & Ramadhani, A. S. (2023). Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Menabung. *Economics and Digital Business Review*, 4(1), 470–482.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner

#### 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 sama dengan (=) 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 DAYA TANGGAP

### A. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Karyawan Bank Muamalat memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah.				
2	Karyawan Bank Muamalat selalu tanggap dalam membantu nasabah yang memiliki keluhan terhadap permasalahan dalam transaksi.				
3	Karyawan Bank Muamalat berusaha untuk selalu cepat dan tanggap dalam menyelesaikan masalah 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	X1.1	X1.2	X1.3	X	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y
1	3	3	3	9	4	3	3	4	3	17
2	3	3	3	9	3	3	4	4	3	17
3	3	4	4	11	4	4	4	3	3	18
4	3	4	4	11	4	4	3	3	3	17
5	4	3	4	11	4	3	4	4	4	19
6	3	3	3	9	4	3	4	3	3	17
7	4	3	3	10	4	3	3	3	4	17
8	4	3	3	10	3	3	4	3	4	17
9	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16
10	3	3	3	9	4	4	4	3	3	18
11	4	3	3	10	4	4	3	3	3	17
12	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18
13	3	4	4	11	4	4	4	3	4	19
14	4	3	4	11	4	3	4	3	4	18
15	4	4	3	11	3	4	3	4	4	18
16	2	2	1	5	1	1	2	1	1	6
17	3	3	3	9	4	3	4	3	4	18
18	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16
19	3	4	4	11	4	3	3	3	3	16
20	3	4	4	11	4	4	3	3	3	17
21	3	3	4	10	3	3	4	3	4	17
22	4	3	4	11	3	4	3	4	4	18
23	4	3	4	11	3	4	4	4	3	18
24	4	3	3	10	3	3	4	3	4	17
25	3	4	3	10	3	3	3	4	3	16

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

53	3	3	4	10	3	3	4	4	3	17
54	4	3	3	10	3	3	3	3	4	16
55	4	3	4	11	3	4	4	4	4	19
56	3	4	4	11	4	3	4	3	3	17
57	3	4	3	10	4	3	4	4	4	19
58	3	3	4	10	3	4	4	3	4	18
59	3	4	4	11	4	3	4	4	4	19
60	4	3	3	10	3	4	3	4	3	17
61	4	3	3	10	4	4	3	4	4	19
62	4	4	4	12	4	3	3	4	3	17
63	4	4	3	11	3	3	3	4	4	17
64	4	3	3	10	4	3	3	4	3	17
65	3	4	3	10	3	4	4	4	4	19
66	3	4	4	11	4	4	3	3	3	17
67	4	4	3	11	4	3	4	3	4	18
68	3	3	4	10	3	4	4	3	4	18
69	3	3	4	10	4	4	4	4	3	19
70	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
71	3	3	3	9	4	3	3	4	3	17
72	3	4	4	11	3	3	4	3	3	16
73	3	3	3	9	4	3	4	4	4	19
74	3	3	4	10	3	3	4	3	3	16
75	4	3	3	10	3	4	3	3	4	17
76	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17
77	3	4	3	10	4	3	4	4	3	18
78	1	1	2	4	2	1	1	2	2	8
79	4	3	4	11	4	3	4	3	4	18

80	4	4	4	12	3	3	3	4	3	16
81	3	4	3	10	3	4	3	3	4	17
82	4	3	4	11	4	3	4	4	3	18
83	4	4	4	12	4	3	4	4	3	18
84	4	3	3	10	3	4	3	4	3	17
85	4	3	3	10	4	4	4	3	4	19
86	4	4	3	11	4	3	4	4	3	18
87	4	4	4	12	4	3	4	3	4	18
88	4	4	4	12	4	4	3	4	3	18
89	4	4	4	12	4	3	3	3	4	17
90	3	3	3	9	3	4	4	3	3	17
91	4	3	3	10	3	4	3	4	4	18
92	4	3	4	11	4	3	3	4	4	18
93	3	4	4	11	4	3	4	3	3	17
94	1	2	2	5	1	1	1	1	2	6
95	1	1	2	4	1	2	1	1	2	7
96	4	3	3	10	3	3	3	4	3	16
97	2	2	2	6	2	1	2	2	1	8
98	4	4	4	12	4	3	3	4	4	18
99	4	4	3	11	4	4	3	3	3	17
100	2	2	1	5	1	2	2	1	2	8
r hitung	0,8001 3	0,8447 9	0,8310 3		0,8097 4	0,7927 3	0,8160 1	0,7966 4	0,8185 9	
r tabel	0,1654	0,1654	0,1654		0,1654	0,1654	0,1654	0,1654	0,1654	
Valid/Tidak Valid	Valid	Valid	Valid		Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	



## Lampiran 3 Surat Izin 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](mailto:manajemen@umkt.ac.id)



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	<a href="mailto:2011102431365@umkt.ac.id">2011102431365@umkt.ac.id</a>	MSDM	VIII
2	Beindah Desita Zalasiah Fitri	2011102431433	<a href="mailto:2011102431433@umkt.ac.id">2011102431433@umkt.ac.id</a>		
3	Bintang Firdaus	2011102431106	<a href="mailto:2011102431106@umkt.ac.id">2011102431106@umkt.ac.id</a>		
4	Darmawan Setiawan	2011102431531	<a href="mailto:2011102431531@umkt.ac.id">2011102431531@umkt.ac.id</a>		

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.P.N. 1118058604

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

## Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian



Bank Muamalat



Nomor : 209/S/KC Samarinda-SRT/VII/2024

Samarinda, 8 Juli 2024 M  
2 Muharam 1446 H

**Kepada Yth:**  
Bapak/Ibu Dekan Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur  
Di  
Samarinda

**Perihal : Balasan Izin Penelitian dan Permintaan Data Skripsi**

***Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari hari, Amiin YRA.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan adanya surat permohonan penelitian oleh mahasiswa S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, Bersama ini kami sampaikan surat balasan izin untuk melakukan penelitian dan permintaan data Skripsi yang diajukan oleh :

1	Azzah Nur Aziliah	2011102431365
2	Beindah Desita Zalasiah Fitri	2011102431433
3	Bintang Firdaus	2011102431106
4	Darmawan Setiawan	2011102431531

Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi :  
Muhammad Fikri Maududi ( 082231915012)

Demikian surat balasan izin penelitian dan permintaan data Skripsi ini kami sampaikan, atas perhatian yang telah diberikan diucapkan terimakasih.

***Wassalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk  
CABANG SAMARINDA

**Muhammad Fikri Maududi**  
Relationship Manager Funding



Lampiran 5 Dokumentasi



## Lampiran 6 Hasil Olah Data SPSS

### 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

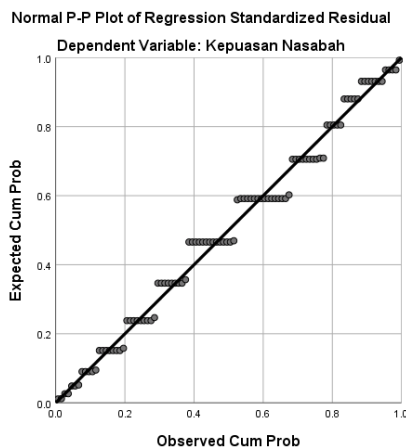
### Uji Reliabilitas Variabel Daya Tanggap (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.766	3

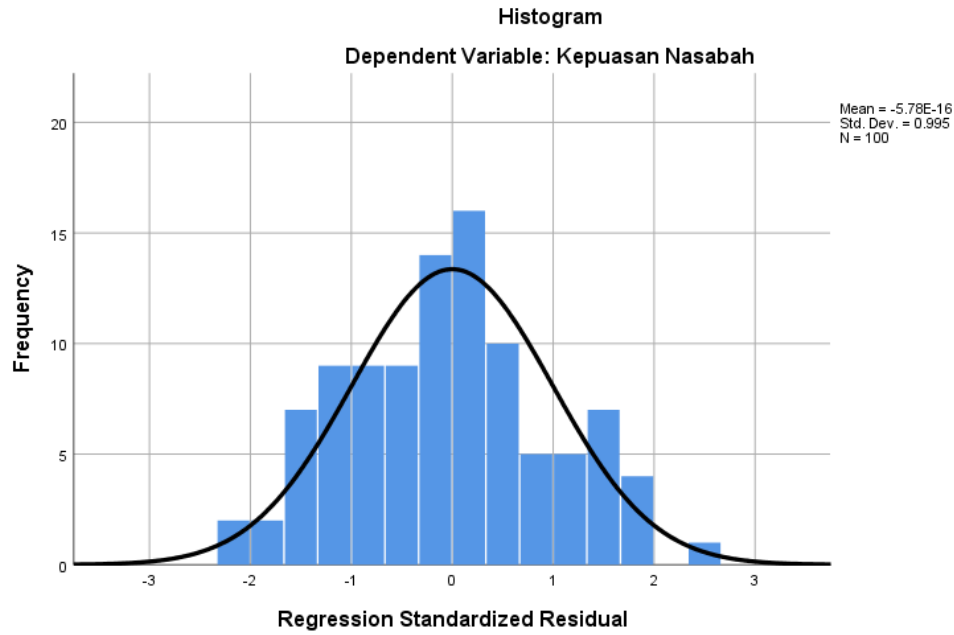
### Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.866	5

### Plot Normalitas



## Histogram Normalitas



## Output SPSS 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>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

### Uji Linieritas (X)

<b>ANOVA Table</b>							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Daya Tanggap	Between Groups	(Combined)	857.920	6	142.987	138.402	.000
		Linearity	704.206	1	704.206	681.629	.000
		Deviation from Linearity	153.713	5	30.743	29.757	.000
	Within Groups		96.080	93	1.033		
	Total		954.000	99			

### Output SPSS Uji Heteroskedastisitas

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.276	.690		-.400	.690
	Daya Tanggap	.107	.064	.166	1.669	.098

a. Dependent Variable: ABS\_Res

### Output SPSS Uji Regresi Linier Sederhana

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.557	.919		1.695	.093
	Daya Tanggap	1.507	.091	.859	16.622	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### Output SPSS Uji T Partial

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>					
---------------------------------	--	--	--	--	--

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.557	.919		1.695	.093
	Daya Tanggap	1.507	.091	.859	16.622	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

### Output SPSS Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.859 <sup>a</sup>	.738	.735	1.597

a. Predictors: (Constant), Daya Tanggap  
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah



## Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas

### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	Daya Tanggap
X1.1	Pearson Correlation	1	.502**	.477**	.800**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.502**	1	.587**	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.477**	.587**	1	.831**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Daya Tanggap	Pearson Correlation	.800**	.845**	.831**	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
.766	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	6.68	1.614	.549	.739
X1.2	6.67	1.496	.633	.645
X1.3	6.61	1.553	.614	.668

### Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Kepuasan Nasabah
Y1.1	Pearson Correlation	1	.492**	.589**	.603**	.574**	.810**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	.492**	1	.579**	.524**	.600**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000



	N	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	.589**	.579**	1	.536**	.590**	.816**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	.603**	.524**	.536**	1	.547**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	.574**	.600**	.590**	.547**	1	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.810**	.793**	.816**	.797**	.819**	1
	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
.866	5

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	13.24	6.305	.688	.837
Y1.2	13.37	6.417	.665	.843
Y1.3	13.21	6.349	.702	.834
Y1.4	13.30	6.414	.672	.841
Y1.5	13.28	6.385	.709	.832



**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](mailto:manajemen@umkt.ac.id)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama: Beinda Desita Zalasias Fitri

NIM: 2011102431433

Judul: Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda

1) Intisari/Abstract

[Empty box for Intisari/Abstract]

2) I/Pendahuluan

1. latar belakang terkait variabel x dan y kurang rinci  
2. perluasan latar belakang salah  
3. fenomena masih kurang rinci

3) II/Metode Penelitian

[Empty box for II/Metode Penelitian]


4) III/Hasil Analisis dan Pembahasan

- saran harus berkaitan dengan kesimpulan

5) Saran dan Perbaikan Lain

[Empty box for Saran dan Perbaikan Lain]

Penguji I

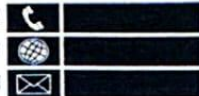
  
(Achmad Efendi, S.Pd.,M.E., M.A.P.)  
NIDN. 1127029401



**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](mailto:manajemen@umkt.ac.id)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI**

Nama: **Beinda Desita Zalasias Fitri** NIM: **2011102431433**

Judul: **Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) 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 II,

(Jubaq, S.E., M.E.)  
NIDN. 1107087901

# Beinda Desita Zalasias Fitri

by Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

**Submission date:** 22-Jul-2024 11:35AM (UTC+0800)

**Submission ID:** 2415980693

**File name:** Beinda\_Desita\_Zalasias\_Fitri.pdf (1.02M)

**Word count:** 5930

**Character count:** 37256

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Beinda Desita Zalasias Fitri', is located in the bottom right corner of the page.

# Beinda Desita Zalasias Fitri

*Handwritten signature*

## ORIGINALITY REPORT

**22%**

SIMILARITY INDEX

**21%**

INTERNET SOURCES

**11%**

PUBLICATIONS

**7%**

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Ikke Yulia, Zunaidah Zunaidah, Muhammad Ichsan Hadjri. "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Pegawai Polres Banyuasin", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2024</b> Publication	<b>1%</b>
<b>2</b>	<b>eprints.iain-surakarta.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repository.uinbanten.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repository.ar-raniry.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>digilibadmin.unismuh.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>digilib.iain-palangkaraya.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>adoc.pub</b> Internet Source	<b>1%</b>