

Beinda_Desita_Zalasia_Fitri_2011102431433_Pengaruh_Responsiveness_Daya_Tanggap_Karyawan_Terhadap.docx

by Area Literatur

Submission date: 29-Jun-2024 11:30PM (UTC+0900)

Submission ID: 2410230614

File name:

Beinda_Desita_Zalasia_Fitri_2011102431433_Pengaruh_Responsiveness_Daya_Tanggap_Karyawan_Terhadap.docx
(104.73K)

Word count: 5437

Character count: 34629

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dunia industri perbankan syariah saat ini menjadi semakin meningkat, sehingga persaingan ini mendorong timbulnya inovasi-inovasi baru yang memberikan banyak pilihan pada para nasabah. Banyaknya bank syariah yang berdiri di Indonesia juga menyebabkan nasabah memiliki lebih banyak jenis pilihan bank, sehingga bisa 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 bisa mempertahankan nasabah dan meningkatkan pangsa pasar bank. Memiliki keunggulan dalam mengembangkan strategi maka perusahaan bisa 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 komponen kunci dalam industri perbankan dan menjadi landasan pengembangan penelitian ini. Sebab, kepuasan nasabah di industri jasa berperan besar dalam mendorong perkembangan Bank Muamalat dan menjamin kelangsungan hidupnya dalam menghadapi persaingan. Hasilnya, kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelayanan semakin meningkat dan kualitas pelayanan semakin meningkat (Nugraha & Astarini, 2023). Bank harus berusaha untuk memuaskan nasabahnya sebab berdampak pada pendapatan dan keuntungan perusahaan. Seperti yang disebutkan oleh Angkaratama & Irnawati (2023), bisnis sangat bergantung pada kepuasan klien. Jika tidak, ketidakpuasan klien terhadap kinerja layanan bisa menyebabkan kebangkrutan bisnis. Sederhananya, pelanggan yang tidak puas tentu saja tidak akan berbisnis dengan Anda lagi dan mungkin memilih untuk menggunakan bank lain. Tentu saja hal ini akan menjadi tantangan bagi semua bank dalam upaya mereka untuk menjaga tingkat kepuasan nasabah yang memadai dengan terus memahami apa yang dibutuhkan nasabahnya. Sebab pelayanan dan kepuasan berkaitan erat, maka bank harus berupaya meningkatkan kualitas penawarannya (Noor & Pangangratama, 2024). Agar pelanggan selanjutnya bisa mengevaluasi kualitas layanan yang diterima dari perusahaan dan menentukan apakah memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepuasan klien terhadap kualitas layanan.

Perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar bisa bertahan dan menjaga kepercayaan pelanggannya. Perusahaan tidak bisa bertahan hidup tanpa menyediakan layanan yang berkualitas. Fariah & Rahmawati (2019) menegaskan bahwa kualitas mendorong klien untuk menjalin hubungan dekat dengan bisnis. Menawarkan layanan terbaik adalah bagaimana perusahaan bisa mempertahankan standar kualitas layanan yang tinggi. Zuzmawati dkk. (2023) menyatakan bahwa dalam situasi ini, dunia usaha memusatkan upayanya untuk melakukan perbaikan dan memberikan layanan yang unggul. Terkait dengan hal itu, keberhasilan bisnis bisa diwujudkan dengan adanya pemberian pelayanan yang prima. Pelayanan itu bisa berupa pelayanan pelanggan yang cepat dan efisien, perhatian terhadap kekhawatiran pelanggan, dan pemberian solusi optimal jika pelanggan mengalami permasalahan. Dimungkinkan untuk meningkatkan nilai yang diberikan pelanggan terhadap kualitas layanan dengan layanan ini. Bisnis yang mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya tidak hanya lebih mampu memenuhi kebutuhan mereka dengan menawarkan layanan yang selaras dengan preferensi mereka, namun juga lebih mampu memahami dan bereaksi terhadap berbagai jenis umpan balik yang memberikan wawasan tentang apa yang pelanggan lakukan. Ingin dan harapkan dari mereka. Informasi ini kemudian bisa dipakai untuk menginformasikan strategi pemasaran perusahaan dan meningkatkan kualitas layanan. Untuk memenuhi kebutuhan nasabah pada perusahaan Bank Syariah, perusahaan berupaya meningkatkan kualitas layanannya.

Salah satu bank syariah di sektor perbankan, Bank Muamalat secara aktif menyesuaikan diri dengan perubahan yang disebabkan oleh meningkatnya persaingan untuk mendapatkan nasabah (Wahyudi *et al.*, 2023). Di tengah pesatnya persaingan perbankan, Bank Muamalat wajib senantiasa menjunjung tinggi dan menjaga seluruh prosedur pelayanan. Rahasia Bank Muamalat memenuhi standar perusahaan yang berpusat pada peningkatan daya tanggap (*responsiveness*) adalah dengan memberikan layanan yang luar biasa. Namun ternyata, masih banyak pertanyaan yang belum terjawab, khususnya mengenai fokus utama penelitian ini, yakni kinerja Bank Syariah Muamalat Cabang Samarinda. Diantaranya adalah kemungkinan masalah besar bagi bisnis yang tidak memuaskan pelanggannya dengan penawaran mereka. Bersikap reseptif terhadap permasalahan nasabah sangatlah penting sebab bank harus bertindak cepat untuk mengatasi permasalahan yang diajukan oleh konsumen dan menawarkan penyelesaian yang memuaskan jika permasalahan itu muncul saat menggunakan layanan mereka. Sebab respons yang cepat dan efisien berpotensi meningkatkan dan memperkuat hubungan positif pelanggan-bisnis. Dengan demikian, di mata klien, atribut ini bisa meningkatkan kesan yang baik.

Kepuasan pelanggan ditemukan dipengaruhi secara positif secara signifikan oleh daya tanggap dalam penelitian sebelumnya oleh Sahnina dkk. (2023). Hal ini selaras dengan penelitian Budiningsih & Primdhita (2019) yang menunjukkan bahwa secara positif dan signifikan kepuasan pelanggan mendapat pengaruh dari daya tanggap. Hal ini berlainan dengan penelitian Bagus dkk. (2022), yang menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki dampak yang bisa diabaikan dan tidak menguntungkan terhadap kepuasan klien.

Observasi awal penulis pada Bank Muamalat Cabang Samarinda diketahui bahwa *responsiveness* mempunyai permasalahan pada prosedur pelayanan nasabah. Nasabah merasa divalidasi sebab menganggap prosedur pelayanan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda berjalan terlalu lambat. Sebab proses peminjaman bisa memakan waktu hingga seminggu, maka dalam sejumlah kasus lapangan dianggap terlalu berlarut-larut. Prosedur pembukaan rekening memakan waktu sekitar satu jam dalam situasi lain. Berlandaskan temuan observasi itu, nampaknya Bank masih perlu lebih memperhatikan dan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan agar nasabah tidak berpindah ke bank lain.

Para sarjana berkeinginan untuk meneliti “Pengaruh Daya Tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat” lebih jauh, mengingat konteks dan fenomena yang tercakup dalam gap penelitian di atas. Untuk selanjutnya membantu Bank Muamalat dalam meningkatkan tingkat kepuasan nasabah melalui daya tanggap yang optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam studi ini adalah untuk mengetahui, mengingat latar belakang yang sudah disebutkan di atas. Apakah kepuasan nasabah terhadap layanan Bank Muamalat Cabang Samarinda meningkat secara signifikan akibat perencanaan responsif yang diterapkan cabang?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut sejumlah manfaat yang bisa didapat dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

1) Bagi peneliti

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

2) Bagi Akademik

Akademisi bisa memperoleh manfaat dari data ini sebab memberikan mereka wawasan berharga mengenai kepuasan layanan, yang bisa dipakai dalam penelitian dan kegiatan akademisi mereka.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Instansi

Bank bisa 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 bisa mempelajari lebih lanjut tentang daya tanggap anggota staf bank dan apakah mereka sudah memenuhi harapan mereka atau tidak berkat penelitian ini.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperdalam pemahaman kita tentang sektor perbankan, khususnya yang berkaitan dengan perbankan syariah dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Kesimpulan penelitian ini juga berupaya untuk mencerahkan dan mendidik pembaca dan akademisi masa depan, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

1.5 Perumusan Hipotesis

Dalam penelitian ini, teori model diskonfirmasi ekspektasi (Oliver, 1980) berfungsi sebagai jembatan teoritis yang menghubungkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Perbedaan antara apa yang diharapkan nasabah dan apa yang sebenarnya diterima nasabah dari layanan Bank adalah bagaimana teori ini menghitung kepuasan nasabah. Menurut teori ini, ekspektasi adalah apa yang diantisipasi nasabah dari kinerja suatu layanan, seperti mereka yang sebelumnya pernah menggunakan layanan bank tertentu. Di lain sisi, nasabah berharap mendapatkan layanan berkaliber tinggi dari Bank Muamalat. Terkait dengan hal itu, Bank menggunakan pengalaman nasabah sebagai pedoman dalam teori ini untuk meningkatkan kualitas layanan selaras dengan preferensi nasabah. Berlandaskan temuan penelitian Sahnina *et al.* sebelumnya (2023), kualitas layanan yang diberikan sangatlah penting. Pelanggan akan merasakan tingkat kepuasan yang tinggi saat ia mendapat kualitas pelayanan yang baik, begitu pula sebaliknya, sebab kualitas pelayanan yang diberikan merupakan wujud dan bentuk upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini selaras dengan penelitian Budiningsih & Primdhita (2019) yang menjumpai bahwa kepuasan pelanggan bisa diukur dari kualitas layanan yang diterima klien. Nasabah akan merasa puas dan cenderung akan setia pada suatu bank jika mereka menerima pelayanan berkualitas baik. Namun hal ini tidak sama dengan penelitian Bagus *et al.*, (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik belum tentu cukup untuk memuaskan pelanggan jika mereka mempunyai ekspektasi yang sangat tinggi terhadap pelayanan yang diberikan dan pelayanan hanya memenuhi standar minimal. atau bahkan kurang. Dengan demikian, hipotesis penelitian dari sejumlah penelitian yang sudah disebutkan di atas bisa dirumuskan bahwa daya tanggap pada Bank Muamalat Cabang Samarinda diyakini mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan nasabah.

1.6 Kerangka Pikir

Kerangka penelitian menurut Kaengke dkk. (2022), bisa menjelaskan bagaimana teori-teori yang diteliti berhubungan dengan unsur-unsur terkait dalam konteks penelitian. Hal ini bisa membantu memandu penelitian untuk memahami hubungan saat ini dan menilai dampak rinci daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan. Berikut kerangka konseptual yang menjadi pedoman penelitian yang sudah dilakukan:



Gambar 1 Kerangka Pemikir ¹⁷ Penelitian

II METODE PENELITIAN

2.1. Lokasi Penelitian

Bank Muamalat yang berlokasi di Jalan Pahlawan No.6, Dadi Mulya, Kecamatan Samarinda Ulu, Kota Samarinda Kalimantan Timur, menjadi tempat penulis menjalankan penelitian untuk penelitian ini. Lokasi itu dipilih bukan hanya sebab selaras dengan strategi lokasi, namun juga sebab survei lapangan yang dilakukan peneliti mengungkapkan sejumlah permasalahan terkait keluhan pelanggan terhadap kinerja staf dan layanan.

2.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini mengimplementasikan metode kuantitatif. Sugiyono (2019:16) menuturkan bahwa teknik penelitian yang dipakai pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data kuantitatif yang dimaksudkan untuk memvalidasi hipotesis yang dipakai disebut sebagai metode kuantitatif.

2.3. Populasi dan Penentuan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2020:126) menuturkan bahwa populasi adalah kategori luas yang memuat objek atau subjek yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari dan kesimpulan ditarik darinya, dengan jumlah dan serangkaian atribut tertentu. Sebab Bank Muamalat Cabang Samarinda menjaga kerahasiaan informasi nasabah, maka populasi penelitian ini terdiri dari seluruh nasabahnya yang tidak diketahui jumlah pastinya.

2. Sampel

Sugiyono (2014:149) menyatakan bahwa sampel mencerminkan sejumlah sifat keseluruhan yang dimiliki populasi. Desain penelitian ini menggunakan probabilitas sampling, lebih tepatnya random sampling, yakni proses pemilihan sampel secara acak. Dalam buku Sugiyono (2020:136) disebutkan bahwa populasi penelitian yang belum diketahui secara pasti bisa dihitung dengan menggunakan rumus Cochran untuk menentukan jumlah sampel jika populasi terlalu besar sehingga peneliti tidak bisa mengamati seluruh populasi. Sebab ukuran populasi terlalu besar dan tidak diketahui, maka rumus Cochran diterapkan pada proses pengambilan sampel.

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

n = jumlah sampel yang diperlukan

z = nilai standar yang diperoleh dari tabel distribusi normal Z dengan simpangan 5% dengan nilai 1,96

p = nilai proporsi yang didapat dari penelitian sebelumnya (kepustakaan), jika proporsi tidak diketahui, maka perkiraan proporsi sejumlah 50% (0,5)

q = 1-p

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

Perhitungan :

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

Berlandaskan perhitungan sampel itu, maka Ukuran sampel yang dibutuhkan adalah 96,04 responden, yang dibulatkan menjadi 97 dan kemudian dilakukan penggenapan menjadi 100 responden dalam penelitian ini.

2.4. Sumber Data

Sebuah karya ilmiah memerlukan pengumpulan data primer dan sekunder. Hermawan & Amirullah (2016:118) mengartikan data primer sebagai informasi yang peneliti kumpulkan langsung dari objek penelitian atau responden, di lain sisi data sekunder adalah informasi yang peneliti kumpulkan secara tidak sengaja dari sumber. Dalam penelitian ini data primer dikumpulkan secara langsung dari nasabah Bank Muamalat Samarinda dengan menggunakan kuesioner; data sekunder dikumpulkan dari buku, majalah, surat kabar, dan situs web perusahaan.

2.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Menurut penelitian Kurniawan Agung Widhi & Puspitaningtyas Zarah (2016:90), definisi operasional adalah definisi yang dilandaskan pada ciri-ciri benda yang bisa diamati atau yang mengubah konsep variabel menjadi alat ukur. Respondensi merupakan variabel independen dalam penelitian ini, maknanya mempengaruhi atau menjelaskan variabel lain. Kepuasan pelanggan, sebaliknya, merupakan variabel dependen yang memperlihatkan bagaimana variabel dependen bisa mendapat pengaruh dari variabel independen. Tabel berikut memaparkan perihal deskripsi operasional dan variabel yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Tabel 1 Deskripsi Operasional Variabel

No	Variabel	Deskripsi Operasional	Indikator	Skala
1	Daya Tanggap Karyawan (X)	14 Daya tanggap yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. (Lupiyoadi, 2020:215)	47 - 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

12
Kuesioner dan observasi dipakai sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini. Untuk mengumpulkan data, mendeskripsikan kuesioner ini memerlukan serangkaian pertanyaan secara langsung pada responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan skala likert dalam kuesioner. Sugiyono (2014:168) menyatakan bahwa skala Likert dipakai dalam penelitian ini untuk mengevaluasi suatu ciri atau aspek tunggal yang menonjol, yakni derajat setuju atau tidak setuju responden terhadap pernyataan atau pertanyaan yang diajukan. Skala Likert dipakai untuk mengukur variabel dan membuat

62 indikator variabel. Indikator-indikator itu kemudian dipakai untuk menyusun instrumen item yang bisa berupa pernyataan atau pertanyaan dengan empat kategori jawaban, sebagaimana tergambar pada tabel di bawah ini.

30
Tabel 2 Tabel Skala Likert

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

64 2.7. Teknik Analisis Data

Sugiyono (2019:238) menyatakan bahwa teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif bersifat eksplisit dan terkonsentrasi pada pemberian jawaban terhadap rumusan masalah atau pengujian hipotesis yang diajukan. Selanjutnya metode dimaksudkan untuk menguji teori. Tabulasi Excel dipakai untuk menggabungkan dan mengoreksi data yang dikumpulkan sebelumnya untuk melakukan analisis data ini. Setelah itu, SPSS versi 25 dipakai untuk menganalisis data.

1. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

12 Hasil validitas yang valid memperlihatkan akan adanya kemiripan antara data yang dikumpulkan dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti, menurut Sugiyono (2013:121). Hasilnya, alat itu bisa mengukur apa yang seharusnya diukur. Prosedur pengukuran berupaya untuk menjamin bahwa informasi yang dikumpulkan relevan dan sejalan dengan tujuan penelitian. Jika nilai hitung (r hitung) sama dengan nilai tabel (r tabel) atau lebih kecil atau sama dengan 0,1 maka instrumen dianggap valid.

2) Uji Reliabilitas

Sugiyono (2013:121) menegaskan bahwa suatu instrumen harus memberikan hasil yang sama bila mengukur objek yang sama berkali-kali. Uji reliabilitas dijalankan untuk memastikan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat akurasi, presisi, dan konsistensi yang sama meskipun dipakai dua kali atau lebih. Uji reliabilitas dijalankan pada item pernyataan dalam kuesioner yang dianggap valid. Jika suatu instrumen memiliki Cronbach's alpha $\geq r$ tabel pada tingkat signifikansi 0,1 maka dianggap reliabel.

5 2. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Linearitas

30 Tujuan uji linearitas sebagaimana dijelaskan dalam penelitian Hafni Sahir (2021:66) adalah untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linier (variabel bebas dan variabel terikat). Dengan tingkat signifikansi 0,1, SPSS dipakai untuk mengevaluasi linearitas. Hubungan linier antara variabel-variabel itu bisa disimpulkan jika signifikansi (linearitas) kurang dari 0,1.

2) Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Hafni Sahir (2021:77)⁵³ adalah untuk mengetahui apakah variabel bebas dan terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini, pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji Normal Probability Plot dan uji parametrik One Sample Kolmogrov-Smirnov (K-S) untuk membandingkan distribusi kumulatif dengan distribusi normal.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas menurut Hafni Sahir (2021:77) adalah untuk mengetahui apakah residu suatu pengamatan berbeda variannya dengan pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas ini menggunakan uji glesjer.

¹¹
3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Sugiyono (2019:238) menyatakan bahwa regresi linier sederhana merupakan pendekatan analitik yang dimaksudkan untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian instrumen, pengujian asumsi tradisional, dan pengujian hipotesis merupakan bagian dari proses analitis. Berikut penjelasan persamaan regresi linier sederhana:

²³
$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Daya Tanggap (*responsiveness*)

e = Error

4. Uji Hipotesis

1) Uji t

Uji parsial (uji t)²⁴ menurut Sahir (2022:53) bisa dipakai untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai signifikansi variabel independen harus kurang dari 0,1 agar mempunyai pengaruh signifikan sebagian terhadap variabel dependen.

2) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menurut Ghozali (2021:147)⁵⁰ mengukur besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Adjusted r square dipakai sebagai koefisien determinasi dalam penelitian ini.

III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Gambaran umum objek penelitian

1. Sejarah dan gambaran umum Bank Muamalat

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat cabang Samarinda. Pendekatan probabilitas sampling, khususnya random sampling, dipakai untuk mengumpulkan sampel penelitian, dan responden harus memenuhi persyaratan sebagai nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda. Seratus kuesioner dikirimkan pada peserta, dan semuanya dikembalikan pada peneliti. Kedua komponen instrumen itu meliputi pernyataan dari kedua variabel penelitian dan identifikasi responden untuk semua kriteria.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat

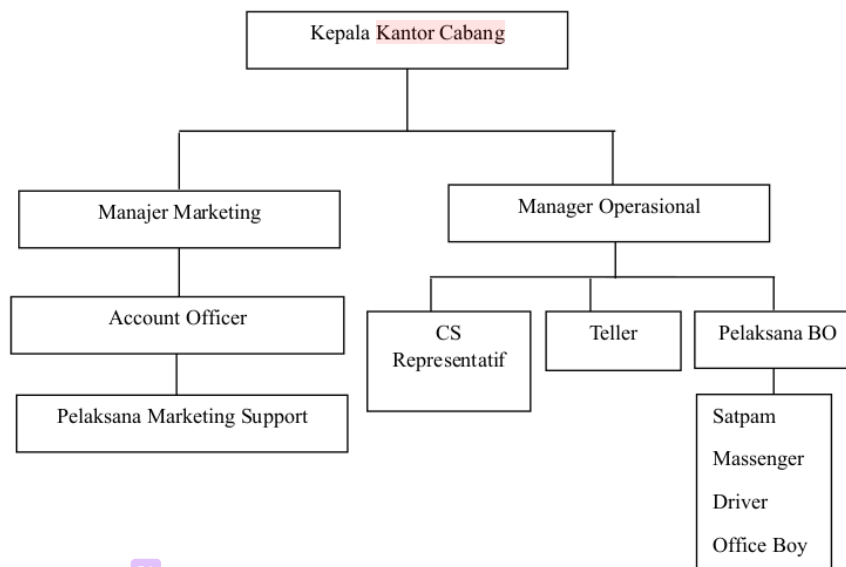
a. Visi

untuk menjadi salah satu dari 10 bank terbaik di Indonesia dengan kehadiran regional yang diakui dan menjadi bank syariah terbaik.

b. Misi Bank

Untuk mengoptimalkan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan, kami membangun lembaga keuangan syariah yang luar biasa dan tahan lama dengan fokus pada mentalitas kewirausahaan yang didasarkan pada nilai-nilai kehati-hatian, kualitas sumber daya manusia yang Islami dan profesional, serta orientasi investasi yang inovatif.

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Samarinda



Gambar 2 Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Samarinda

Sumber : Bank Muamalat Cabang Samarinda, 2024

13
3.1.1. Gambaran Karakteristik Responden

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan keseluruhan atribut peserta, dilihat dari informasi identitas mereka, yang meliputi jenis kelamin, usia, profesi, dan durasi layanan pelanggan. Tabel berikut memberikan gambaran mengenai karakteristik responden:

Tabel 3 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

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

21
Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Berlandaskan tabel 3.1 menunjukkan bahwa responden perempuan paling mendominasi yaitu sejumlah 66 orang (65%), di lain sisi responden laki-laki sejumlah 34 orang (34%).

3.1.2. Karakteristik Responden Menurut Umur

Data usia penelitian, yang diperoleh dari tanggapan kuesioner, menunjukkan bahwa rentang usia peserta terbesar adalah antara 19 dan 30 tahun. Namun rentang usia terendah adalah antara 55 dan 66 tahun. Usia dikelompokkan ke dalam sejumlah kategori untuk menyediakan data. Tabel berikut memberikan penjelasan mengenai karakteristik responden berlandaskan umur:

4
Tabel 4 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	3	3%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Tabel 3.2 menggambarkan bahwa dari 100 nasabah Bank Muamalat yang menjawab, 63 orang (63%) atau 19 orang (19%) berusia antara 19 dan 30 tahun. Tiga belas orang (13%) berusia antara 41 dan 54. Di lain sisi 5 (5%) atau usia minimal responden adalah antara 55 dan 66 tahun. Dari penelusuran tabel data di atas terlihat bahwa responden survei ini sebagian besar merupakan nasabah Bank Muamalat. antara usia 19 dan 30 tahun.

3.1.3. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

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

Tabel 5 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1.	PNS	11	11%
2.	Guru/Dosen	2	2%
3.	Karyawan	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 : Data diolah peneliti, 2024

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa dari 100 nasabah Bank Muamalat yang mengikuti survei, 11 nasabah (11%), 2 nasabah (2%), dan 23 nasabah (23%) bekerja sebagai pekerja publik. Pelanggan yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga berjumlah 9 (9%), pelanggan yang berprofesi sebagai wiraswasta berjumlah 7 (7%), di lain sisi pelanggan yang berprofesi sebagai pelajar berjumlah 38 (38%). Sepuluh klien (10%) berasal dari pekerjaan yang berbeda untuk sementara. Dari temuan analisis tabel data di atas bisa disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah Bank Muamalat yang menjadi peserta penelitian ini adalah mahasiswa.

3.1.4. Karakteristik Responden Menurut Lama Menjadi Nasabah

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

Tabel 6 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 : Data diolah peneliti, 2024

Tabel 3.4 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang pernah melakukan transaksi perbankan dengan Muamalat, 39 responden pernah melakukan transaksi perbankan kurang dari satu tahun (39%), 30 responden pernah melakukan transaksi perbankan selama satu tahun (30%), dan 30 responden pernah melakukan transaksi perbankan selama tiga sampai lima tahun. 31 orang (31%), sudah menjadi klien selama lebih dari tiga tahun. Nasabah Bank Muamalat yang ikut dalam penelitian ini mayoritas merupakan nasabah kurang dari satu tahun, berlandaskan hasil analisis tabel data di atas.

3.2. Deskripsi Data

Hasil pernyataan responden pada tiap-tiap kuesioner yang dipakai untuk penilaian variabel akan dijelaskan pada bagian ini, dengan fokus pada penilaian responden mengenai dampak responsiveness pegawai terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat. Rata-rata itu kemudian harus ditentukan dan dinilai menggunakan rentang skala yang disediakan, khususnya:

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

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

Berlandaskan perhitungan diatas, maka nilai rata-rata yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 7 Rentang Skala

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

Sumber : Data diolah peneliti, 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 itu, yakni :

Tabel 8 Jawaban Responden Daya Tanggap (X)

Indikator	SS	S	TS	STS	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 : Data diolah peneliti, 2024

Tabel itu menunjukkan bahwa nilai rata-rata variabel itu bermakna respon Bank Muamalat Cabang Samarinda baik. Di lain sisi, terlihat dari tanggapan terhadap pernyataan yang memuat ketiga item pertanyaan responden bahwa indikator daya tanggap dinilai sangat tinggi oleh responden yaitu sejumlah 3,37 dan nilai terendah sejumlah 3,30, hal ini menunjukkan bahwa walaupun daya tanggap sudah berfungsi dengan baik, namun masih memerlukan lebih banyak lagi. bekerja.

2. Kepuasan Nasabah (Y)

Berlandaskan tanggapan yang diberikan masing-masing responden terhadap variabel kepuasan konsumen (Y), maka uraian variabel itu adalah sebagai berikut:

Tabel 9 Jawaban Responden Kepuasan Nasabah (Y)

Indikator	SS	S	TS	STS	Total	Rata-Rata
	4	3	2	1		
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 : Data diolah peneliti, 2024

Terlihat dari tabel itu bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). 3,36 merupakan rata-rata respon yang diterima responden, termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian, variabel kepuasan nasabah (Y) bisa dikatakan cukup tinggi sebab sebagian besar konsumen Bank Muamalat Cabang Samarinda merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya.

3.3. Uji Instrumen

3.3.1. Uji Validitas

Untuk mengetahui seberapa baik suatu instrumen bisa mengukur apa yang seharusnya diukur, dilakukan uji validitas. Seratus responden berpartisipasi dalam uji validitas penelitian ini, yang menggunakan ambang batas signifikansi (α) sejumlah 0,1 atau 10%. Untuk mendapatkan nilai r tabel sejumlah 0,165, dicari terlebih dahulu $Df = N - 2 = 100 - 2 = 98$. Jika nilai signifikan kurang dari 0,01 dan nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka data dianggap asli. Dengan menggunakan program IBM SPSS Statistica 25, rumus korelasi product moment Pearson menjadi alat pengujiannya.

Tabel 10 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 : Data diolah peneliti, 2024

Seluruh item pertanyaan yang dipakai adalah valid, berlandaskan hasil uji validitas yang dilakukan terhadap faktor kinerja pegawai, standar operasional prosedur, dan variabel penempatan, sebab nilai r hitung > dari r tabel.

3.3.2. Uji Realibilitas

Menentukan konsistensi alat ukur jika benda yang sama dipakai berulang kali merupakan tujuan dari uji reliabilitas. Dengan kata lain, uji reliabilitas bisa dipahami sebagai upaya untuk memperlihatkan sejauh mana suatu hasil pengukuran konsisten secara wajar jika pengukuran dilakukan dua kali atau lebih. Keandalan dikatakan baik jika lebih besar dari 0,8 dan bisa diterima jika kurang dari 0,6. Dengan menggunakan SPSS versi 25, dihitung rumus Cronbach's Alpha, dan pilihan koefisien reliabilitas yang dihasilkan dari penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 11 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 : Data diolah peneliti, 2024

Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh variabel pernyataan mempunyai nilai yang jika dibandingkan dengan nilai Cronbach's alpha sejumlah 0,6 maka bisa tergolong mempunyai reliabilitas yang memadai.

3.4. Uji Asumsi Klasik

3.4.1. Uji Linearitas

Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linier antar variabel dilakukan uji linieritas. Proses pengambilan keputusan uji linieritas menyatakan bahwa jika signifikansi linieritas lebih besar atau sama dengan 0,1 maka hubungan kedua variabel dianggap tidak linier, dan jika kurang dari atau sama dengan 0,1 maka hubungan itu dianggap linier.

Tabel 12 Uji Linieritas (X)

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

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Tabel itu menunjukkan bahwa variabel (Y) mempunyai nilai linearitas sejumlah 0,000 kurang dari 0,1. Dengan demikian dikatakan ada hubungan linier antar variabel.

3.4.2. Uji Normalitas

Mengetahui apakah sampel mempunyai distribusi normal atau tidak merupakan tujuan dari uji normalitas data. Plot probabilitas normal di SPSS 25 dipakai untuk melakukan uji normalitas dalam penelitian ini. Data harus mengikuti arah garis diagonal dan tersebar di sekelilingnya agar lolos uji asumsi normalitas. bisa dikatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi kenormalan jika persyaratan itu terpenuhi.

Tabel 13 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.58844795
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.078
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.068 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Grafik itu menggambarkan bagaimana data didistribusikan sepanjang garis diagonal dan bagaimana nilai Asymp mengikuti arah garis diagonal. Nilai signifikansi 2-tailed sejumlah 0,068 lebih tinggi dari 0,01. Tunjukkan distribusi normal data.

3.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah ada ketimpangan varians antar residu pengamatan yang berbeda dalam model regresi. Dengan menggunakan grafik SPSS, tentukan apakah ada heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0.0, maka kesimpulannya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Sebaliknya jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0.01, maka kesimpulannya terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 14. Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Signifikansi	Nilai Probabilitas	Ket
1	Daya Tanggap	0.098	0,1	Normal

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Berlandaskan output spss diatas diketahui nilai signifikansi (Sig.) untuk semua variabel diatas dari 0.01 maka kesimpulannya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

3.5. Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 15 Uji Regresi Linear Sederhana

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

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Untuk menentukan persamaan regresi sederhana pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Nasabah dilakukan analisis koefisien regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bx + e$$

$$Y = 1,557 + 1,507 X + 0,919$$

Penjelasan :

X = Daya Tanggap

Y = Kepuasan Nasabah

Dari persamaan regresi diatas bisa diinterpretasikan sebagai berikut:

a = 1,557 menunjukkan bahwa jika nilai X sama dengan 0 maka nilai konstanta Y sejumlah 1,557.

b = 1,507 menyatakan jika X bertambah, maka Y akan mengalami peningkatan sejumlah 1,507.

e = nilai selisih sejumlah 0,919

3.6. Uji Hipotesis

3.6.1. Uji t

Setelah mengendalikan variabel independen lainnya, uji t merupakan teknik statistik yang dipakai untuk mengetahui apakah variabel independen tertentu dalam model regresi linier dasar berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sambil memperhitungkan dampak faktor independen tambahan, uji t parsial memungkinkan kita menilai kontribusi yang tepat dari tiap-tiap variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 16 Uji T

Model	Unstandardized		T	Sig.	Ket	
	Coefficient	Coefficient				
	B	Std.Error	Beta			
Daya Tanggap (X)	1,507	0,091	0,859	16,622	0	Signifikan

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

16,622 adalah nilai t Responsif (X) yang dihitung. Temukan tabel t selanjutnya. Ketika derajat kebebasan N-k-1 dipakai untuk mencari tabel distribusi t pada $\alpha = 0,1$, atau $100 - 1 - 1 = 98$, maka t tabel menghasilkan 1,661. Mengingat nilai signifikansi (Sig.) sejumlah $0,000 < 0,1$ dan t hitung lebih besar dari t tabel ($16,622 > 1,661$), maka bisa disimpulkan bahwa daya tanggap dan kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang signifikan.

29 3.6.2. Koefisien Determinasi

Tujuan analisis ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (variabel terikat), yang sering ditanyakan dalam bentuk persentase. Rumus ini bisa dipakai untuk menentukan koefisien determinasi ini:

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

Penjelasan :

Kd = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

22
Tabel 17 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,859 ^a	0,738	0,735	1,597

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

9
Dari output spss diatas Summary Uji Koefisien Determinasi diperoleh koefisien determinasi (Adjusted R square) sejumlah 0,735 atau $0,735 \times 100 = 73.5\%$ yang memiliki deskripsi bahwa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) adalah sejumlah 73.5% dan selebihnya 26.5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak peneliti teliti.

3.7. Pembahasan Hasil Penelitian

Temuan penelitian menunjukkan bahwa ada dampak menguntungkan yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan. Temuan analisis uraian tanggapan menunjukkan bahwa responden memberikan skor rata-rata 4 atau sangat setuju sebagai buktinya. Hasil analisis statistik selanjutnya memperlihatkan nilai signifikansi (Sig.) $0,000 < 0,1$ dan nilai t hitung $> t$ tabel atau $16,622 > 1,661$. Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa ada korelasi positif yang signifikan antara karakteristik daya tanggap dan kepuasan pelanggan. Hal ini lebih lanjut menunjukkan bahwa berlandaskan penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat Cabang Samarinda terhadap seratus responden, sebagian besar konsumen sepakat bahwa respon staf berdampak pada tingkat kepuasan nasabah. Berlandaskan observasi lapangan dan penelitian respon terhadap kepuasan nasabah, nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda secara umum merasa puas dengan pelayanan yang diterima dari bank itu. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah akan meningkat jika Bank Muamalat Cabang Samarinda terus meningkatkan kualitas layanannya. Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap transaksi dan penggunaan layanan bisa dipengaruhi secara signifikan oleh kemampuan Bank untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, responsif, cepat dalam menangani keluhan nasabah, bersedia membantu mereka, dan cepat menyelesaikan masalah. lembaga keuangan. Temuan Sahdina dkk (2023) yang menunjukkan bahwa daya tanggap Muamalat KCP Stabat (X) meningkatkan kepuasan pelanggan (Y) secara signifikan juga mendukung penelitian ini. Hal ini memperlihatkan betapa pentingnya tingkat kualitas pelayanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan pelanggan akan semakin positif, begitu pula sebaliknya, kualitas pelayanan yang diberikan merupakan ekspresi dan bentuk upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Budiningsih & Primdhita (2019) yang menunjukkan bahwa daya tanggap mempunyai pengaruh yang baik dan besar terhadap kepuasan pelanggan, maknanya tingkat kepuasan pelanggan bisa ditentukan oleh kualitas layanan yang diterimanya. Ketika konsumen merasa tingkat pelayanan

yang diberikan baik, maka konsumen akan senang dan cenderung tetap bertahan pada bank itu. Menurut temuan penelitian, kebahagiaan klien meningkat secara signifikan melalui daya tanggap.

IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Temuan studi mengenai dampak daya tanggap pegawai terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda yang melibatkan 100 responden menunjukkan bahwa rata-rata nasabah merasa puas terhadap pelayanan bank dan kinerja pegawai yang ditunjukkan dengan pilihan mereka untuk sangat menyetujui kuesioner itu. Data diolah dengan menggunakan metode statistik SPSS versi 25 dan diperoleh hasil bahwa berlandaskan hasil pengujian yang dilakukan secara simultan untuk variabel daya tanggap karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.2. Keterbatasan Penelitian

Sebab penelitian ini sendiri tentunya mempunyai kekurangan yang perlu untuk terus diperbaiki dalam penelitiannya, maka berlandaskan pengalaman langsung peneliti dalam menjalankan prosesnya, ada sejumlah keterbatasan yang ditemui dan sejumlah faktor yang bisa lebih diperhatikan oleh peneliti selanjutnya dalam menyempurnakan penelitiannya. Riset-studi yang akan datang. Penelitian ini mempunyai sejumlah kekurangan, antara lain:

- 1) Hanya ada sedikit literatur mengenai temuan penelitian sebelumnya yang saat ini belum ditemukan oleh para ilmuwan. Akibatnya, penelitian ini memiliki sejumlah kelemahan dalam pendekatan dan temuan penelitiannya.
- 2) Sebab keterbatasan waktu dan rendahnya volume konsumen yang diterima Bank Muamalat tiap-tiap harinya, maka sulit mendapatkan tanggapan nasabah.

4.3. Saran

Berlandaskan temuan penelitian ini, peneliti ingin mengajukan rekomendasi berikut pada institusi terkait:

- 1) Dari segi kualitas pelayanan, rata-rata nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda sepakat berlandaskan temuan penelitian bahwa pelayanan yang responsif dan berkualitas bisa mempengaruhi kepuasan nasabah. Namun, masih ada sejumlah hal yang perlu ditingkatkan oleh lembaga ini, sehingga pelanggan masih belum puas. Setuju bahwa prosedur layanan yang panjang, termasuk pembuatan rekening atau peminjaman uang, mungkin akan membuat nasabah putus asa. Hal ini masih harus diperbaiki dan diberi perhatian lebih agar konsumen tidak berpindah bank.
- 2) Mengingat banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti variabel tambahan. Hal ini akan memungkinkan mereka untuk menyempurnakan penelitian mereka saat ini dan menambahkan variasi penelitian, seperti variabel yang berkaitan dengan citra perusahaan, lokasi, program yang ditawarkan, dan lain sebagainya.

ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

27%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	2%
2	repository.stei.ac.id Internet Source	2%
3	www.journal.stieamkop.ac.id Internet Source	1%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
5	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	1%
6	repository.unbari.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Universitas Sebelas Maret Student Paper	1%
8	dspace.umkt.ac.id Internet Source	1%
9	eprints.uad.ac.id Internet Source	1%
10	repository.ub.ac.id	

Internet Source

1 %

11

repository.unpas.ac.id

Internet Source

1 %

12

eprints.uny.ac.id

Internet Source

1 %

13

docplayer.info

Internet Source

1 %

14

jurnal.polines.ac.id

Internet Source

1 %

15

jurnal.itsm.ac.id

Internet Source

1 %

16

e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id

Internet Source

<1 %

17

www.slideshare.net

Internet Source

<1 %

18

repository.radenintan.ac.id

Internet Source

<1 %

19

Submitted to Universitas Muhammadiyah
Surakarta

Student Paper

<1 %

20

Submitted to Sultan Agung Islamic University

Student Paper

<1 %

21

digilib.iain-palangkaraya.ac.id

Internet Source

<1 %

22	jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id Internet Source	<1 %
23	repository.umpalopo.ac.id Internet Source	<1 %
24	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	<1 %
25	repository.its.ac.id Internet Source	<1 %
26	teguhsho.blogspot.com Internet Source	<1 %
27	123dok.com Internet Source	<1 %
28	Submitted to Iain Palopo Student Paper	<1 %
29	core.ac.uk Internet Source	<1 %
30	eprints.radenfatah.ac.id Internet Source	<1 %
31	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
32	es.scribd.com Internet Source	<1 %
33	repository.unj.ac.id Internet Source	<1 %

34	repository.unwira.ac.id Internet Source	<1 %
35	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
36	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1 %
37	manajemen.fe.um.ac.id Internet Source	<1 %
38	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	<1 %
39	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
40	repository.trisakti.ac.id Internet Source	<1 %
41	download.garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
42	karyailmiah.unisba.ac.id Internet Source	<1 %
43	library.universitaspertamina.ac.id Internet Source	<1 %
44	mpp.samarindakota.go.id Internet Source	<1 %
45	repository.fe.unj.ac.id Internet Source	<1 %

46	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Student Paper	<1 %
47	jurnal.univpgri-palembang.ac.id Internet Source	<1 %
48	lppm.ahmaddahlan.ac.id Internet Source	<1 %
49	repo.darmajaya.ac.id Internet Source	<1 %
50	id.123dok.com Internet Source	<1 %
51	repository.uinfasbengkulu.ac.id Internet Source	<1 %
52	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1 %
53	adoc.pub Internet Source	<1 %
54	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1 %
55	eprints.ubhara.ac.id Internet Source	<1 %
56	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
57	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	<1 %

58	repository.stiegici.ac.id Internet Source	<1 %
59	repository.unmuhpnk.ac.id Internet Source	<1 %
60	Gita Wulandari, Siti Hodijah, Yohanes Vyn Amzar. "Impor gandum Indonesia dan faktor-faktor yang Mempengaruhinya", e-Journal Perdagangan Industri dan Moneter, 2019 Publication	<1 %
61	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	<1 %
62	digilib.uinsa.ac.id Internet Source	<1 %
63	docobook.com Internet Source	<1 %
64	eprints.pancabudi.ac.id Internet Source	<1 %
65	eprints.ukmc.ac.id Internet Source	<1 %
66	etd.iain-padangsidimpuan.ac.id Internet Source	<1 %
67	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
68	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	<1 %

69	ojs.unpkediri.ac.id Internet Source	<1 %
70	pdffox.com Internet Source	<1 %
71	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
72	repository.uhn.ac.id Internet Source	<1 %
73	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
74	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
75	www.meis.ui.ac.id Internet Source	<1 %
76	Elmiliyani Wahyuni S. "POTENSI DAN PERAN BAITUL MAL WAT TAMWIL TERHADAP PENGEMANGAN USAHA KECIL DI KOTA JAMBI", Jurnal Akuntansi, 2019 Publication	<1 %
77	Mitha Novthafia, La Ode Turi, Jafar Ahiri. "ANALISIS KINERJA KEUANGAN PEMERINTAH KOTA KENDARI", Jurnal Online Program Studi Pendidikan Ekonomi, 2019 Publication	<1 %
78	Zulaila Zulaila, Decky Hendarsyah. "Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dan	<1 %

Pengetahuan Pengguna Terhadap Efektivitas
SISMIOP Pada Badan Pendapatan Daerah
Kabupaten Bengkalis", Jurnal IAKP: Jurnal
Inovasi Akuntansi Keuangan & Perpajakan,
2020

Publication

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Beinda_Desita_Zalasia_Fitri_2011102431433_Pengaruh_Respc

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19
