

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Bank Syariah Indonesian (BSI) terbentuk dari penggabungan Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah, menjadi lembaga keuangan syariah terbesar di Indonesia. Pada 27 Januari 2021, OJK mengeluarkan SK No. 04/KDK.03/2021 yang mengizinkan merger ini, menghasilkan entitas tunggal dengan mayoritas saham dimiliki oleh Bank Mandiri (50,83%), Bank BNI (24,85%), dan BRI (17,25%). Pemegang saham lainnya memiliki kepemilikan dibawah 5% masing-masing.

BSI memiliki potensi besar untuk menjadi salah satu bank syariah terkemuka global dengan dukungan sinergi perusahaan dan komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN. Ini mendorong BSI untuk bersaing global, memperluas pasar, dan meningkatkan kualitas layanan. Sinergi ini memberikan momentum bagi ambisi BSI di industri perbankan syariah global, didukung oleh pertumbuhan kinerja positif di Indonesia, serta dukungan pemerintah terhadap ekosistem industri halal.

Kehadiran Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi sangat vital dalam konteks ini. Bank ini tidak hanya berperan sebagai fasilitator utama dalam seluruh aktivitas ekonomi di ekosistem industri halal, tetapi juga sebagai upaya konkret untuk mewujudkan harapan kemajuan ekonomi negara.

3.2 Deskriptif Data

Penelitian ini melibatkan 100 responden nasabah Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda. Karakteristik responden seperti jenis kelamin dan usia dicatat dalam studi ini. Informasi dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner secara langsung di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda serta melalui Google Form:

A. Analisis Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3. 1 Data Analisis Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	42	42%
Perempuan	58	58%
Jumlah	100	100%

Sumber data: Peneliti 2024

Seperti terlihat pada tabel diatas, subjek dalam penelitian menunjukkan perempuan mendominasi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin untuk nasabah Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda. Jumlah perempuan yang berpartisipasi dalam survei mencapai 58 orang, sedangkan laki-laki berjumlah 42 orang.

B. Analisis Berdasarkan Usia

Tabel 3. 2 Data Analisis Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
17-24 Tahun	51	51%
25-33 Tahun	32	32%
34-41 Tahun	4	4%
42-64 Tahun	13	13%
Jumlah	100	100%

Sumber data: Peneliti 2024

Seperti terlihat pada tabel diatas, penelitian menunjukkan bahwa responden berusia 17-24 tahun mendominasi survei ini, dengan jumlah 51 orang. Responden berusia 25-33 tahun sebanyak 32 orang, sedangkan responden berusia 34-41 tahun hanya 4 orang. Selain itu, terdapat 13 responden dalam rentang usia 42-64 tahun. Dominasi usia 17-24 tahun menunjukkan bahwa kelompok usia muda lebih banyak berpartisipasi dalam survei ini dibandingkan dengan kelompok usia lainnya.

C. Analisis Berdasarkan Jawaban Responden.

Tabel 3. 3 Hasil Jawaban Variabel Jaminan (X1).

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total
1	Bank Syariah Indonesia menjamin keamanan nasabah dalam kepercayaan dalam bertransaksi.	34	63	3	0	100
2	Karyawan Bank Syariah Indonesia dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah.	48	52	0	0	100
3	Karyawan Bank Syariah Indonesia selalu menjalankan tugas dengan baik.	40	57	3	0	100

Sumber Data: Peneliti 2024.

Berdasarkan tabel tersebut, tanggapan responden terhadap variabel Jaminan (X1) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menunjukkan tingkat persetujuan yang tinggi terhadap semua pernyataan. Misalnya, untuk JA.1, sebanyak 34 responden sangat setuju, 63 responden setuju, dan 3

responden tidak setuju. Untuk JA.2, 48 responden sangat setuju dan 52 responden setuju. Sementara untuk JA.3, 40 responden sangat setuju, 57 responden setuju, dan 3 responden tidak setuju. Tidak ada yang memilih sangat tidak setuju untuk semua variabel tersebut.

Tabel 3. 4 Hasil Jawaban Variabel Empati (X2).

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total
1	Bank Syariah Indonesia menjamin keamanan nasabah dalam kepercayaan dalam bertransaksi.	48	52	0	0	100
2	Karyawan Bank Syariah Indonesia bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah.	45	55	0	0	100
3	Karyawan Bank Syariah Indonesia penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi.	50	50	0	0	100

Sumber Data: Peneliti 2024.

Berdasarkan tabel, tanggapan responden terhadap variabel Empati (X2) menunjukkan bahwa pada EM.1, mayoritas responden (48 sangat setuju dan 52 setuju) memberikan tanggapan positif tanpa adanya tanggapan negatif; pada EM.2, jumlah yang sama (45 sangat setuju dan 55 setuju) juga menunjukkan tanggapan positif tanpa adanya tanggapan negatif; sementara pada EM.3, jumlah responden yang sangat setuju (50) sama dengan yang setuju (50) tanpa ada tanggapan tidak setuju atau sangat tidak setuju.

Tabel 3. 5 Hasil Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah (Y).

No	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total
1	Bank Syariah Indonesia mempunyai tempat dan lingkungan yang bersih, rapi, serta memadai untuk melakukan aktivitas bertransaksi.	50	50	0	0	100
2	Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang bersih diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia.	46	54	0	0	100
3	Saya merasa bahwa Bank Syariah Indonesia telah memberikan kemudahan dalam pelayanan sesuai dengan prosedur.	49	51	0	0	100
4	Saya merasa bahwa spesifikasi yang disampaikan oleh Bank Syariah Indonesia telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan dalam penggunaan produk layanan Bank Syariah Indonesia.	46	54	0	0	100
5	Bank Syariah Indonesia mampu memberikan kelengkapan sesuai dengan kewajiban berupa pelayanan yang cepat kompetensi, kenyamanan dan kebersihan dalam melakukan transaksi.	51	49	0	0	100

Sumber Data: Peneliti 2024.

Berdasarkan tabel tersebut, tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan bahwa pada KN.1, sebanyak 100 responden menyatakan setuju, tanpa ada yang tidak setuju. Pada KN.2, 100 responden menyatakan setuju. Pada KN.3, 100 responden juga menyatakan setuju. Pada KN.4, 100 responden menyatakan setuju. Pada KN.5, 100 responden juga menyatakan setuju.

3.3 Analisis Data

1. Uji Instrumen

a) Uji Validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuisioner secara sah mencerminkan konsep atau variabel yang hendak diukur. Partisipasi dari 100 responden merupakan sampel yang digunakan. Data yang

terkumpul dianalisis menggunakan program SPSS v.26 oleh peneliti untuk memastikan keakuratan dan validitas hasil penelitian. Hasil uji validitas masing-masing variabel tercantum dibawah ini:

1) Hasil Uji Validitas Jaminan (X1).

Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Jaminan (X1).

Pernyataan	Person Correlation	Nilai r Tabel	Keterangan
X1.1	0,385	0,196	Valid
X1.2	0,443	0,196	Valid
X1.3	0,453	0,196	Valid

Sumber data: Peneliti 2024

Berdasarkan tabel 3.6, nilai Pearson Correlation (r hitung) untuk semua indikator lebih besar dari 0,196 (nilai r tabel). Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen jaminan (X1) terbukti valid sesuai dengan tabel pengujian validitas. Ini menegaskan bahwa semua indikator memiliki validitas yang cukup untuk digunakan dalam penelitian ini.

2) Hasil Uji Validitas Empati (X2).

Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Empati (X2).

Pernyataan	Person Correlation	Nilai r Tabel	Keterangan
X2.1	0,598	0,196	Valid
X2.2	0,635	0,196	Valid
X3.3	0,579	0,196	Valid

Sumber data: Peneliti 2024.

Validitas instrumen empati (X2) dapat disimpulkan dari tabel hasil yang menunjukkan bahwa semua indikator memiliki Person Correlation (r hitung) lebih dari 0,196. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh instrumen empati (X2) valid dan dapat digunakan untuk mengukur empati dengan akurat.

3) Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).

Pernyataan	Person Correlation	Nilai r Tabel	Keterangan
Y1.1	0,796	0,196	Valid
Y1.2	0,826	0,196	Valid
Y1.3	0,759	0,196	Valid
Y1.4	0,712	0,196	Valid
Y1.5	0,781	0,196	Valid

Sumber data: Peneliti 2024.

Seperti terlihat pada tabel diatas, penelitian menunjukkan bahwa setiap indikator menunjukkan nilai Person Correlation (r hitung) > 0,196, melebihi nilai r tabel yang ditetapkan. Berdasarkan hasil penemuan ini, dapat disimpulkan bahwa secara menyeluruh, alat yang digunakan dalam penelitian untuk menilai tingkat kepuasan nasabah (Y) memiliki tingkat validitas yang dapat dipertahankan.

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran konsistensi angket atau pernyataan dalam penelitian. Keberadaannya sangat penting karena dengan tingkat reliabilitas yang tinggi, peneliti dapat yakin bahwa instrumen tersebut konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti. Ini menghindarkan ketidakpastian terkait dengan inkonsistensi atau ketidakakuratan dalam hasil pengukuran, memastikan validitas dan keandalan data yang diperoleh dari studi tersebut. Dalam penelitian ini, reliabilitas kuisisioner ditetapkan berdasarkan nilai Cronbach's Alpha. Nilai Alpha di atas 0,6 menandakan reliabilitas yang baik untuk kuisisioner, sedangkan di bawah 0,6 menunjukkan reliabilitas yang rendah. Nilai Alpha merupakan indikator konsistensi internal dari pernyataan-pernyataan dalam kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini. Analisis ini dilakukan menggunakan program SPSS versi.26 oleh peneliti untuk memastikan validitas dan kehandalan data yang dikumpulkan melalui kuisisioner yang digunakan dalam studi ini. Berikut adalah hasil dari uji reliabilitas dalam penelitian ini:

Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.892	11

Sumber data: Peneliti 2024

Berdasarkan tabel 3.9, nilai Cornbach's Alpha untuk variabel Jaminan (X1), Empati (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y) adalah 0,892 Uji Asumsi Klasik. Dilihat dari pernyataan tabel diatas, semua

pernyataan dalam kuisioner dapat diandalkan karena nilai Cornbach's Alpha untuk ketiga variabel tersebut melebihi standar umum reliabilitas kuisioner, yaitu 0,6.

a. Uji Linearitas

Dalam rangka penelitian ini, peneliti menerapkan uji linearitas dengan tujuan mengeksplorasi keberadaan hubungan linear yang signifikan antara variabel yang bergantung dan variabel independen yang diteliti. Uji ini memanfaatkan test of linearity di SPSS versi 26, dengan menilai signifikansi statistik (sig) lebih dari 0,05 untuk validitas model regresi linear. Berikut adalah hasil dari uji linearitas:

1) Uji Linearitas Jaminan (X1) dan Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 3. 10 Hasil Uji Linearitas Jaminan (X1) dan Kepuasan Nasabah (Y).

	Sum Of Squares	Mean Square	F	Sig
Deviation From Linearity	6.958	1.739	633	0,640

Sumber data: Peneliti 2024

Berdasarkan tabel tersebut, nilai signifikansi untuk variabel Jaminan adalah 0,640, yang melebihi nilai 0,05. Hasil analisis menunjukkan bahwa adanya hubungan statistik yang signifikan antara variabel Jaminan yang disediakan dan tingkat Kepuasan Nasabah, yang dapat dijelaskan dalam bentuk pola hubungan linier yang terukur.

2) Uji Linearitas Empati (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 3. 11 Hasil Uji Linearitas Empati (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y).

	Sum Of Squares	Mean Square	F	Sig
Deviation From Linearity	2.589	1.295	.686	0,506

Sumber data: Peneliti 2024

Seperti terlihat pada tabel diatas, penelitian menunjukkan bahwa variabel Empati memiliki nilai signifikansi sebesar 0,506 , melebihi ambang batas 0,05 yang menandakan adanya hubungan linear dengan variabel Kepuasan Nasabah.

b. Uji Normalitas

Penelitian ini menggunakan uji normalitas untuk memastikan sampel data berdistribusi normal sebelum analisis lanjutan. Keberhasilan analisis statistik sangat bergantung pada asumsi bahwa data terdistribusi secara normal, karena hal ini menjadi kunci utama untuk memastikan interpretasi yang akurat dan valid dari hasil analisis yang dilakukan. Metode yang diterapkan

adalah One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, yang digunakan untuk menguji normalitas data dengan mempertimbangkan bahwa nilai signifikansi (sig) yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa data tersebut berdistribusi normal. Analisis dilakukan dengan SPSS versi 26 untuk pengolahan dan analisis statistik data. Berikut penjelasan mengenai uji normalitas penelitian ini:

Tabel 3. 12 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Maen	.0000000
	Std.Deviation	1.33871146
Most Extreme Differences	Absolut	.079
	Positive	.071
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.125 ^c

- a. Test distribution is Normal
 - b. Calculated from data.
 - c. Lilliefors Significance Correction.
- Sumber data: Peneliti 2024

Berdasarkan data tersebut, nilai signifikansi regresi sebesar 0,125 melebihi ambang batas signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05. Dengan demikian, regresi dalam penelitian ini dianggap normal.

c. Uji Multikolinearitas

Analisis regresi melibatkan uji multikolinearitas untuk mengevaluasi korelasi antar variabel independen dengan memeriksa nilai toleransi dan Varian Inflation Factor (VIF). $VIF < 10$ menunjukkan tidak ada masalah multikolinearitas yang signifikan, sedangkan $VIF > 10$ mengindikasikan adanya masalah multikolinearitas yang perlu diperhatikan, dengan hasil pengujian yang tersaji dalam tabel hasil SPSS untuk validitas regresi.

Tabel 3. 13 Hasil uji Multikolinearitas.

Variabel Penelitian	Tolerance	VIF	Keterangan
Jaminan (X1)	0,625	1,600	Tidak terjadi Multikolinearitas
Empati (X2)	0,625	1,600	Tidak terjadi Multikolinearitas

Sumber data: Peneliti 2024

Nilai VIF untuk variabel Jaminan (X1) adalah 1,600, menunjukkan tidak ada masalah multikolinearitas yang signifikan karena nilainya kurang dari 10. Selanjutnya, pada variabel Empati (X2), nilai VIF juga sebesar 1,600, dan dari hasil yang sama, dapat disimpulkan bahwa $1,600 < 10$. Oleh karena itu, tidak terjadi multikolinearitas pada variabel Empati (X2) dalam analisis regresi yang dilakukan. Kesimpulan dari pengujian ini adalah tidak terdapat multikolinearitas antara variabel independen dalam model regresi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Penelitian ini menggunakan uji Glejser untuk mengidentifikasi heteroskedastisitas dengan mengregresikan nilai residual absolut pada variabel independen. Keputusan heteroskedastisitas diambil berdasarkan signifikansi statistik (sig) dengan ambang batas 0,05. Hasil yang signifikan ($\text{sig} > 0,05$) menunjukkan tidak adanya heteroskedastisitas. Analisis dilakukan menggunakan SPSS versi 26. Berikut adalah perolehan dari hasil uji heteroskedastisitas:

Tabel 3. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.

Variabel Penelitian	Sig.	Keterangan
Jaminan (X1)	0,496	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
Empati (X2)	0,722	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Sumber data: Peneliti 2024

Data yang tersaji dalam tabel diatas memperlihatkan bahwa nilai signifikansi (sig) untuk semua variabel ($X1 = 0,496$ dan $X2 = 0,722$) menunjukkan bahwa pada tingkat signifikansi 0,05, tidak terdapat bukti yang cukup untuk menetapkan adanya heteroskedastisitas dalam model regresi yang telah dianalisis. Hal ini mengindikasikan bahwa asumsi homoskedastisitas dapat diterima dalam konteks penggunaan model regresi tersebut.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan SPSS versi 26 untuk mengevaluasi hubungan dan signifikansi statistik antar variabel-variabel tersebut. Berikut adalah perolehan dari hasil analisis regresi linear berganda:

Tabel 3. 15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5.051	1.245		4.057	.000
	Jaminan	.256	.138	.164	1.851	.067
	Empati	.937	.135	.613	6.937	.000

Sumber Data: Peneliti 2024

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa nilai konstanta (α) adalah 5.051, untuk Jaminan, dengan nilai sebesar 0,256, sementara untuk Empati, nilai mencapai 0,937. Maka didapatkan rumusnya seperti dibawah ini:

$$Y = 5.051 + 0,256X_1 + 0,937X_2 + e$$

Yang berarti:

- 1) Nilai konstanta Kepuasan Nasabah (Y) adalah 5.051, menunjukkan baseline saat X1 dan X2 = 0.
- 2) Koefisien X1 = 0,256: Kenaikan 1% dalam X1 meningkatkan Y sebesar 0,256%, penurunan 1% dalam X1 mengurangi Y sebesar 0,256%.
- 3) Koefisien X2 = 0,937: Kenaikan 1% dalam X2 meningkatkan Y sebesar 0,937%, penurunan 1% dalam X2 mengurangi Y sebesar 0,937%.

b. Uji T

Dalam penelitian ini, dilakukan uji statistik T untuk mengevaluasi signifikansi variabel Jaminan (X1), Empati (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y). Hasil analisis menunjukkan bahwa jika nilai T hitung melebihi T tabel, terdapat pengaruh parsial antara variabel Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah. Sebaliknya, jika nilai T hitung lebih rendah dari T tabel, tidak terdapat pengaruh parsial yang signifikan. Analisis data menggunakan SPSS v.26. Berikut adalah perolehan dari hasil uji T:

Tabel 3. 16 Hasil Uji T.

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5.051	1.245		4.057	.000
	Jaminan	.256	.138	.164	1.851	.067
	Empati	.937	.135	.613	6.937	.000

a. Dependent Variabel Y

Sumber data: Peneliti 2024

Disimpulkan bahwa:

- 1) Variabel Jaminan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda karena nilai T hitung $1.851 > T$ tabel 1.661, sehingga H1 diterima.
- 2) Variabel Empati secara parsial (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda karena nilai T hitung $6.937 > T$ tabel 1.661, sehingga H2 diterima.

c. Uji F

Uji statistik F digunakan untuk menentukan apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai F hitung lebih kecil dari nilai F tabel, maka hipotesis nol (H_0) diterima, menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan. Sebaliknya, jika nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel, maka H_0 ditolak, mengindikasikan adanya pengaruh signifikan. Penelitian ini menggunakan SPSS versi 26 untuk analisis data. Berikut adalah perolehan dari hasil uji F:

Tabel 3. 17 Hasil Uji F.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	196.937	2	98.469	53.834	.000 ^b
	Residual	177.423	97	1.829		
	Total	374.360	99			

a Dependent Variable: Kepuasan Nasabah Y

b Predictors: (Constant), Empati_X2, Jaminan_X1

Sumber data: Peneliti 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai f_{hitung} variable Jaminan (X1), Empati (X2), dan Kepuasan Nasabah (Y) adalah $53.843 > 3,94$, maka dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima.

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2).

Koefisien determinasi adalah ukuran seberapa baik model regresi dapat menjelaskan variabilitas total, digunakan dengan SPSS versi 26 dalam penelitian ini untuk melakukan analisis data guna memproses hasil pengujian tersebut. Program ini membantu dalam mengolah dan menyajikan data secara efisien, memfasilitasi interpretasi hasil dengan lebih akurat dan mendalam. Berikut adalah perolehan dari hasil uji koefisien determinasi:

Tabel 3. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	Adjusted R		Std. Error of the Estimate
		R Square	Square	
1	.725 ^a	.526	.516	1.353

a. Predictors: (Constant), Empati_X2, Jaminan_X1

b. Dependent Variable: Kepuasan_Nasabah_Y

Sumber data: Peneliti 2024.

Berdasarkan hasil uji R2, nilai R Square untuk variabel Jaminan (X1) dan Empati (X2) dalam model regresi adalah 52,6%, menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut bersama-sama menjelaskan 52,6% variasi dari variabel dependen. Sisanya, yaitu 47,4%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

3.4 Pembahasan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh Jaminan (X1) dan Empati (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Juanda, Kota Samarinda. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kepuasan Nasabah (Y) dipengaruhi oleh hubungan antara Jaminan (X1) dan Empati (X2). Penelitian ini melibatkan 100 nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai responden. Berikut adalah pembahasan mengenai “Pengaruh *Assurance* (Jaminan) dan *Empaty* (Empati) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia”:

- 1) Hasil analisis menunjukkan bahwa responden terbagi berdasarkan jenis kelamin dengan dominasi nasabah perempuan mencapai 58% dari total 100 nasabah yang berpartisipasi. Sementara itu, analisis berdasarkan usia menunjukkan bahwa kelompok usia 17-24 tahun menjadi dominan dengan 51% dari total responden, yang berarti ada sebanyak 51 nasabah dalam kelompok usia ini dari total 100 responden yang terlibat dalam penelitian ini.
- 2) Jumlah Dominasi Responden:
 - a) Mayoritas responden memberikan tanggapan positif terhadap variabel Jaminan (X1). Pada subvariabel JA.1, sebanyak 97% responden menyatakan setuju atau sangat setuju, dengan 34% memilih sangat setuju dan 63% memilih setuju. Untuk JA.2, 100% responden menyatakan setuju atau sangat setuju, dengan 48% sangat setuju dan 52% setuju. Sedangkan pada JA.3, 97% responden menyatakan setuju atau sangat setuju, dengan 40% memilih sangat setuju dan 57% memilih setuju. Tanggapan keseluruhan menunjukkan tingkat persetujuan yang tinggi terhadap variabel Jaminan (X1).
 - b) Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Empati (X2) mendominasi tanggapan responden. EM.1 menarik 48 responden sangat setuju dan 52 responden setuju, tanpa ada yang tidak setuju atau sangat tidak setuju. EM.2 memiliki 45 responden sangat setuju dan 55 responden setuju, tanpa ada yang tidak setuju atau sangat tidak setuju. Sedangkan EM.3 mencatat 50 responden sangat setuju dan 50 responden setuju, tanpa ada yang tidak setuju atau sangat tidak setuju.
 - c) Dominasi tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan pola konsisten di semua subvariabelnya. Secara khusus, untuk KN.1, sebanyak 50 responden (45.45%) sangat setuju dan 50 responden (45.45%) setuju, tanpa ada yang tidak setuju atau

sangat tidak setuju. KN.2 juga menggambarkan mayoritas tanggapan positif, di mana 46 responden (41.82%) sangat setuju dan 54 responden (49.09%) setuju. Hal serupa terjadi pada KN.3 dengan 49 responden (44.55%) sangat setuju dan 51 responden (46.36%) setuju. KN.4 dan KN.5 menunjukkan pola yang hampir sama, dengan mayoritas responden menyatakan sangat setuju atau setuju. Secara keseluruhan, data menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dari responden terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

3) Pengaruh Jaminan (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Variabel Jaminan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda, dengan nilai T hitung (1.851) yang signifikan ($p < 0.05$), menunjukkan penolakan terhadap H_0 dan penerimaan terhadap H_1 . Menurut penelitian yang dilakukan oleh A Khaerunisa et al. pada tahun 2023, jaminan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Juanda, Kota Samarinda kepada nasabah tidak hanya mencakup keahlian dalam meyakinkan konsumen, tetapi juga menekankan pentingnya sikap sopan dan santun dalam interaksi mereka dengan nasabah. Hal ini menunjukkan komitmen mereka dalam memberikan pengalaman pelanggan yang positif dan menghargai nilai-nilai etika dalam layanan mereka. Penelitian ini menegaskan bahwa komponen Jaminan Karyawan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) dengan cara meningkatkan rasa percaya diri, keyakinan, serta memberikan rasa aman yang lebih besar kepada nasabah. Hal ini berimplikasi positif penting terhadap pengalaman transaksi nasabah di institusi perbankan yang bersangkutan. Menurut Yosefa Idju et al. (2023), kepuasan nasabah adalah evaluasi emosional terhadap kualitas produk atau layanan, yang menghasilkan perasaan senang atau kecewa dari pengalaman interaksi dengan merek atau perusahaan tersebut. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya dari Anna Rahmadia dan Afriyeni (2023) dalam penelitian mereka yang berjudul “Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Nagari Cabang ujung gading”, bahwa terkait dengan personality karyawan dan kemampuan mereka dalam membangun kepercayaan diri dan keyakinan nasabah, hal ini secara signifikan berkontribusi pada tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini juga mendukung penelitian dari Chintia Monica dan Doni Marlius (2023), dengan penelitian mereka yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari cabang Muaralabuh” dengan hasil Jaminan keamanan adalah indikator utama kepuasan nasabah dalam perusahaan. Dengan menawarkan jaminan keamanan transaksi yang terpercaya, perusahaan tidak hanya memberikan keyakinan kepada nasabah tentang keamanan transaksi mereka, tetapi juga membangun rasa percaya yang kokoh di antara pelanggan. Ini menegaskan komitmen perusahaan untuk menjadikan keamanan sebagai prioritas utama dalam semua aspek layanan yang diberikan kepada pelanggan, memastikan pengalaman bertransaksi yang aman dan terjamin setiap saat.

4) Pengaruh Empati (X2) pada Kepuasan Nasabah (Y).

Tingkat empati yang tinggi dari Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah, dengan nilai T hitung (6.937) melebihi T tabel (1.661), sehingga H_2 diterima. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Icha Marcella dan rekan-rekannya pada tahun 2021, empati merupakan keterampilan esensial yang dimiliki oleh suatu lembaga atau organisasi, diimplementasikan oleh para karyawan untuk menyediakan perhatian yang mendalam serta memastikan kenyamanan pelanggan mereka. Hasil penelitian yang dilakukan

menegaskan bahwa tingkat empati para karyawan (X2) di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda, memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Ditemukan bahwa kemampuan karyawan dalam menunjukkan sikap peduli, perhatian, dan keramahan terhadap nasabah sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan penelitian oleh Azahra Nabila et al. (2023), yang menyoroti bahwa kepuasan nasabah memegang peranan utama dalam menjaga keberhasilan bisnis. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Aulia Nuril Nawafil dkk. (2022). Menurut Nurul Laily Abduloo Putri dan Wahyu Dwi (2022), dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah harapan terhadap pelayanan (expectide service) dan persepsi atas pelayanan yang diterima (perceived service). Kedua faktor ini menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan serta efisiensi operasional perusahaan, dalam penelitian mereka yang berjudul “Kepuasan Nasabah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember Atas Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember”, didalam penelitian mereka Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember menonjol dalam memberikan perhatian individual kepada setiap nasabahnya. Bank ini dikenal karena pelayanan yang peduli terhadap nasabahnya, selalu mengutamakan kepentingan setiap individu yang datang mencari layanan. Para karyawan bank ini tidak hanya ramah dan profesional, tetapi juga berkomitmen sepenuhnya untuk memberikan pengalaman layanan yang optimal. Mereka memastikan bahwa setiap nasabah merasa dihargai dan diperlakukan dengan prioritas dalam setiap interaksi yang terjalin dengan bank ini. Penelitian ini juga konsisten dengan studi Alfiatun Nuzulullaeli et al. (2020) yang menegaskan signifikansi kontribusi variabel Empati (X2) terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa koefisien Empati (X2) memiliki nilai positif, menandakan bahwa peningkatan tingkat empati dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah dalam konteks yang diselidiki.

5) Pengaruh Jaminan (X1) dan Empati (X2) terhadap Kepuasan nasabah (Y).

Berdasarkan hasil pengujian dalam penelitian ini, terbukti bahwa variabel Jaminan (X1) dan Jaminan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia Cabang Juanda, Kota Samarinda. Kepatuhan terhadap peraturan Bank, serta kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi nasabah agar dapat mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Menurut Faivadril Ugra dan Febsri Susanti (2023), kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai tingkat kecocokan antara kinerja atau hasil yang diberikan dengan harapan yang telah dibentuk oleh nasabah. Pemenuhan kebutuhan nasabah menjadi indikator utama dalam menilai kepuasan, yang juga menggambarkan kemampuan untuk membangun hubungan yang didasarkan pada kepercayaan, seperti yang dijelaskan oleh (Deden Ardiansyahdan Arfiani Wijdayanti, 2023). Menurut Norvadewi (2020), layanan yang berkualitas menjadi kunci utama bagi kesuksesan perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan jika karyawan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Doni Marliuz dan Izet Putriani (2019) yang meneliti “Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Layanan Customer Service”, yang menunjukkan bahwa Jaminan (X1) dan Empati (X2) secara signifikan memengaruhi Kepuasan Nasabah (Y).