

Choirul
Munawaroh_1911102431029_P
engaruh Assurance (Jaminan)
Dan Empathy (Empati)
Karyawan Terhadap Kepuasan
Nasabah Bank Syariah
Indonesia..docx

by Turnitin Student

Submission date: 03-Jul-2024 03:21AM (UTC+0100)

Submission ID: 237104403

File name:

Choirul_Munawaroh_1911102431029_Pengaruh_Assurance_Jaminan_Dan_Empathy_Empati_Karyawan_Terhadap_Kepuasan_Nasabah_Bank_Syariah_Indonesia..docx
(94.28K)

Word count: 7158

Character count: 46172

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan harus terus meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah seiring dengan peningkatan kinerja karyawan dengan pertumbuhan bisnisnya. Berbicara tentang pelayanan, kinerja perbankan sangat dipengaruhi olehnya, yang merupakan gambaran dari pencapaian program kerja untuk mencapai tujuan perbankan. Menurut Feriadi Budiyah dan Hendi Pradana Adi Putra (2020), keunggulan kualitas pelayanan diharapkan mampu memenuhi keinginan konsumen dengan memberikan pengalaman yang memuaskan dan berkesan setiap saat. Dunia perbankan harus dapat menunjukkan kinerja dan pelayanan yang lebih baik. Agar dapat berkembang dan memperoleh keunggulan kompetitif, bank harus memprioritaskan pemberian layanan terbaik kepada nasabahnya, melebihi layanan pesaingnya. Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan hal mendasar bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan dan terjalannya kepercayaan dengan pelanggan. Dengan memahami dan menangani kebutuhan dan keinginan pelanggan, karyawan dapat menawarkan beragam layanan. Fajar Anggara Manis *et al.*, (2023) menyatakan bank berperan sebagai organisasi keuangan yang memfasilitasi penyimpanan dan penyaluran uang kepada individu yang membutuhkan. Seiring berjalannya waktu, industri perbankan menghadapi persaingan yang semakin ketat sehingga mendorong perbankan untuk berinovasi dan mengembangkan produk-produk yang lebih praktis sehingga memberikan kemudahan dan rasa aman kepada nasabah. Ariffudin *et al.*, (2023) menyatakan selain menghimpun dan mendistribusikan kembali dana kepada masyarakat, bank juga memberikan layanan tambahan. Bertindak sebagai perantara, bank menjembatani kesenjangan antara pemilik modal dan pihak yang mencari bantuan keuangan. Anna Rahmadia & Afriyeni (2024) menyatakan bahwa Bank adalah lembaga milik negara atau swasta yang mengumpulkan uang untuk tabungan dan kemudian memberikan kredit kepada masyarakat.

Ekonomi syariah di Indonesia berkembang pesat setiap tahun, menunjukkan peningkatan signifikan dan pertumbuhan yang konsisten (Nafiah, 2021). Di antara perkembangan tersebut adalah pertumbuhan perbankan berbasis syariah yang menjadi landasan ekonomi syariah. Lembaga keuangan yang dikenal dengan bank syariah ini mengumpulkan dana dari sumber eksternal dan menyalurkannya kepada masyarakat sesuai dengan prinsip hukum Islam. Berpedoman pada ajaran *Al-Quran* dan *As-Sunnah*, bank syariah menjalankan operasionalnya dengan berpegang pada prinsip syariah (Anisa Yuri *et al.*, 2021). Di Indonesia, jumlah bank terus meningkat, dan perbankan syariah berkembang pesat. Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu contoh pertumbuhan cepat dalam sektor perbankan syariah yang terus menarik perhatian masyarakat dan investor di Indonesia. Berdasarkan *The State Of Global Islamic Economy Report*, Bank Syariah Indonesia kini menduduki peringkat ke-7 bank nasional dari sisi aset, menyusul konsolidasi ketiga bank syariah tersebut (Sulistianingsih & Thanul, 2021). Bank Syariah Indonesia (BSI) didirikan pada 1 Februari 2021 untuk meningkatkan kinerja perbankan nasional. Perbankan syariah harus beradaptasi dengan perubahan pasar dan memberikan pelayanan yang transparan dan sesuai prinsip syariah untuk menarik dan menjaga kepercayaan nasabah. Perbankan syariah sebagai lembaga komersial harus mengutamakan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan maksimal kepada klien, menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan jangka panjang. Menurut Any Meylani & Dian Sugiarti, (2022), terdapat lima indikator kualitas pelayanan yaitu, *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Empaty* (Empati).

Peningkatan kualitas adalah cara kami meningkatkan kepuasan pelanggan. Perusahaan harus membayar harga agar tetap bertahan dalam bisnisnya karena masalah kualitas (Ajeng Tri Astuti &

Hari Purwanto, 2023). Menurut, Any Meylani & Dian Sugiarti, (2022). Kualitas pelayanan adalah tingkat layanan yang diberikan bank kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Kualitas layanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan konsumen, karena layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat hubungan antara bank dan konsumennya (Mohammad Milad, 2020). Menurut Yassir (2021), Kepuasan layanan adalah keunggulan yang diharapkan mampu memenuhi berbagai keinginan konsumen, memastikan mereka puas dengan produk atau jasa yang diberikan serta meningkatkan loyalitas dan kepercayaan terhadap mereka. Kepuasan pelanggan dinilai dari tingkat kepuasan atau kekecewaan setelah membandingkan barang atau jasa yang diterima dengan harapan mereka. Perbandingan ini menentukan kepuasan atau kekecewaan pelanggan secara keseluruhan. Memberikan pelayanan terbaik adalah cara efektif untuk memuaskan pelanggan dan memastikan mereka tetap loyal pada perusahaan (Any Meylani & Dian Sugiarti, 2022). Kualitas layanan bertujuan untuk menenangkan pelanggan dan memberi mereka perasaan bahwa mereka mendapatkan pelayanan lebih dari yang mereka harapkan (Yanti Nurhayati, 2023). Memberikan pelayanan terbaik adalah salah satu cara untuk memuaskan pelanggan. Pelanggan dapat dilayani dengan kecepatan dan ketepatan waktu, menanggapi keluhan dan masalah mereka, dan memberikan solusi terbaik. Pelanggan yang puas akan berpengaruh pada kemajuan perusahaan karena layanan yang baik. Kepuasan pelanggan berkontribusi positif dengan meningkatkan loyalitas dan reputasi perusahaan, memperkuat fondasi kesuksesan bisnis dan mendukung pertumbuhan jangka panjang. Pelayanan jaminan dan empati karyawan terhadap pelanggan adalah kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan. Kepercayaan, kemampuan, dan keamanan adalah indikator jaminan, sedangkan empati adalah kepedulian, perhatian, dan keramahan. Menurut Yanti Nurhayati (2022), menyatakan bahwa Kinerja karyawan yang baik meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap bisnis, memastikan transaksi aman untuk memberi pelanggan rasa aman dalam berbisnis. Selanjutnya menurut, Yanti Nurhayati (2022), karyawan harus dapat berkomunikasi dengan baik, memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan, memahami tuntutan dan keinginan pelanggan, dan memperhatikan emosi mereka.

Banyaknya nasabah yang mengeluh dengan kurangnya rasa kepedulian karyawan terhadap nasabah menjadi salah satu permasalahan, pelanggan mengeluhkan kurangnya perhatian dan lambatnya pelayanan. Jumlah antrian yang menumpuk yang menyebabkan pelanggan menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan adalah bukti fenomena ini. Nasabah juga menilai karyawan tidak dapat memberikan jaminan yang sesuai dengan prosedur yang telah dijelaskan kepada nasabah sebelum melakukan transaksi. Selain itu, nasabah mengeluh tentang fasilitas bank, terlalu sedikit kursi dan ruang, sehingga beberapa harus menunggu di luar ruangan sambil berpanas-panasan.

Sehubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian kepuasan nasabah yang didasarkan pada dua konsep penting yaitu kualitas pelayanan berjudul "Pengaruh Assurance (Jaminan) Dan Empaty (Empati) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Cabang Juanda, Kota Samarinda)". Alasan peneliti mengangkat judul penelitian tersebut yaitu karena belum ada penelitian terdahulu yang meneliti dengan judul penelitian tersebut, dan topik tersebut sangat relevan dengan bidang studi yang saya tempuh saat ini.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai pada penjelasan latar belakang diatas, peneliti menetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda?

2. Apakah empati karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda?
3. Apakah jaminan dan empati karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui pengaruh empati karyawan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda.
3. Untuk mengetahui pengaruh jaminan dan empati karyawan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan terkait kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah.

b. Bagi peneliti berikutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya terkait kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank Syariah Indonesia Cabang Juanda, Kota Samarinda.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat membuat nasabah puas dan bertahan.

b. Bagi Masyarakat.

Masyarakat dapat memahami pelayanan di Bank sesuai dengan syariat ajaran agama islam.

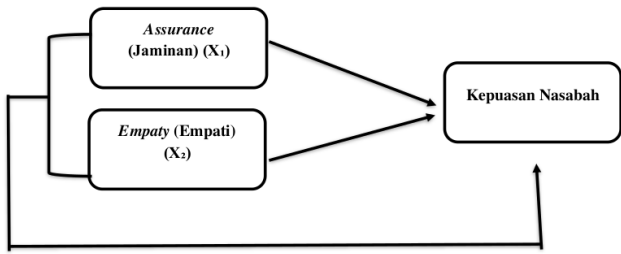
1.5 Perumusan Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Assurance* (Jaminan), diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda.
2. *Empaty* (Empati), diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda.
3. *Assurance* (Jaminan) dan *Empaty* (Empati), diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda.

1.6 Kerangka Pikir

Menurut Deti Kurniasih dan Tiris Sudartono (2021), kerangka berpikir adalah konsep yang mengidentifikasi faktor-faktor penting sebagai masalah utama, membentuk dasar untuk analisis mendalam dan solusi yang efektif. Berikut ialah gambarannya:



Sumber data : Peneliti 2024

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dan memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai keadaan tersebut, penulis secara cermat memilih Bank Syariah Indonesia Cabang Juanda Kota Samarinda sebagai lokasi penelitian. Tempat khusus ini menawarkan lingkungan yang ideal untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan.

2.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis kuantitatif, dengan fokus pada pengukuran dan analisis data secara statistik. Menurut Bella Puspita Rininda *et al.*, (2023), penelitian kuantitatif adalah metode untuk menguji hipotesis yang jelas dalam suatu studi, menggunakan pendekatan yang terdefinisi dengan baik. Pendekatan survei digunakan untuk menguji dan menganalisis secara objektif pengaruh jaminan dan empati pegawai terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Juanda, Kota Samarinda.

2.3 Populasi Dan Penentuan Sampel

1. Populasi

Populasi yang diamati mencakup berbagai objek atau subjek dengan karakteristik yang bervariasi, yang ditentukan oleh peneliti. Populasi ini terdiri dari entitas yang memiliki atribut dan ciri khusus yang menjadi fokus studi penelitian (Sugiyono, 2019). Nasabah yang melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia Cabang Juanda, Kota Samarinda, adalah populasi penelitian ini.

2. Sampel

Sugiyono (2019) menyatakan data populasi dan atribut yang terkumpul harus mewakili secara akurat seluruh populasi, termasuk sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Karena populasi tidak diketahui besar, penelitian ini menerapkan rumus Cochran untuk menentukan ukuran sampel yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Sebagian besar orang percaya bahwa formula Cochran benar untuk populasi besar (Sujalu *et. al.*, 2021).

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

n = jumlah sampel

z = nilai standar (1,96 untuk simpangan 5%)

p = nilai proporsi (0,5 jika tidak diketahui sebelumnya)

q = 1 - p

e² = tingkat kesalahan sampel (10% dari tingkat kepercayaan 90%)

perhitungan:

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

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

$$\bar{n} = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan sampel tersebut, diperlukan 96 responden, yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden untuk penelitian ini. Jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia

cabang Juanda, Kota Samarinda merupakan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini. Dalam studi ini, peneliti menggunakan dua jenis data untuk analisis dan interpretasi, yaitu:

1. Data Primer.
Menurut Amelia, Budi Rismayadi, *et al.*, (2022), Sumber data primer adalah sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpulnya tanpa perantara atau perantara. Peneliti mengumpulkan data untuk penelitian dengan cara langsung meminta responden mengisi kuesioner sebagai sumber informasi yang utama, dengan fokus khusus pada nasabah Bank Syariah Indonesia cabang Juanda yang berlokasi di Kota Samarinda.
2. Data Sekunder.
Data sekunder merujuk pada informasi dari sumber seperti buku, jurnal, atau laporan yang telah dipublikasikan dan relevan dengan fokus penelitian yang sedang dibahas. Menurut Amelia, Budi Rismayadi, *et al.*, (2022), data sekunder adalah sumber informasi yang tidak diperoleh langsung oleh pengumpul data, melainkan melalui dokumen atau dari pihak lain sebagai perantara.

2.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Menurut Cesaria Megasari, B. Syarifuddin Latif (2022), Definisi operasional variabel adalah serangkaian instruksi lengkap untuk mengukur atau menguji variabel dalam eksperimen ilmiah. Tujuannya adalah memastikan kesempurnaan pengujian. Pentingnya operasional variabel terletak pada bantuan dalam menyesuaikan penelitian untuk lebih terarah, fokus, efektif, dan konsisten bagi para penulis. Tabel berikut menunjukkan definisi variabel dan operasional yang akan diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 2. 1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Assurance (Jaminan) (X ₁)	Jaminan (<i>Assurance</i>) yaitu Pencapaian pemulihan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan melalui jaminan yang diberikan oleh karyawan yang berpengetahuan dan cakap.	- Kepercayaan - Kemampuan - Keamanan	- Likert
2	Empaty (Empati) (X ₂)	Empati (<i>Empaty</i>) yaitu sikap karyawan yang tulus dan personal terhadap pelanggan, dengan upaya memahami keinginan mereka, sangat ditekankan dalam pelayanan.	- Kepedulian - Perhatian - Keramahan	- Likert
3	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan (<i>satisfaction</i>) adalah perasaan puas diperoleh dari perbandingan antara hasil yang dirasakan dengan harapan pelanggan.	- Tempat - Kenyamanan - Kemudahan - Prosedur - Kesesuaian dengan spesifikasi - Kemampuan (Robiyardi, 2017).	- Likert

Sumber data : Peneliti 2024

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti memilih menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama. Alat ini digunakan untuk mengumpulkan data yang relevan dengan topik penelitian, memastikan informasi yang diperoleh akurat dan mendukung analisis serta kesimpulan yang dihasilkan dari studi tersebut. Menurut Kiki Arsi *et al* (2023), Analisis data kuantitatif memerlukan interaksi yang berkelanjutan agar peneliti dapat mengumpulkan data secara komprehensif dan mendalam. Kuesioner ini bertujuan mengumpulkan data tentang pengaruh jaminan dan empati karyawan terhadap kepuasan nasabah dalam konteks penelitian. Penelitian ini bertujuan memperoleh informasi relevan tentang kepuasan nasabah. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS sebagai alat utama untuk memproses dan menganalisis data yang dikumpulkan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menginterpretasikan hasil dengan lebih sistematis dan akurat sesuai dengan tujuan studi yang telah ditetapkan sebelumnya. Penulis memilih skala Likert empat pilihan untuk pengukuran instrumen penelitian, menjaga kepraktisan dan akurasi pengumpulan data dengan keterangan sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Tabel Skala Likert

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

Sumber data : Peneliti 2024

2.6 Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2018:285), analisis data sangat vital dalam penelitian karena mampu menyelesaikan rumusan masalah dan menguji hipotesis dengan efektif. Metode ini memainkan peran penting dalam mengarahkan kesimpulan yang dapat dipercaya dari studi tersebut. Proses dimulai dengan menguji instrumen, diikuti oleh pengujian asumsi klasik dan hipotesis.

1. Uji Instrumen

a) Uji Validitas

Anisa Yuri *et al.*, (2023), menyatakan bahwa Tujuan uji validitas adalah untuk memverifikasi bahwa kuisisioner yang telah disusun, disebarkan, dan diisi oleh responden dapat diukur secara tepat menggunakan data yang dikumpulkan. Proses ini penting untuk menjamin bahwa alat pengumpulan data tersebut benar-benar valid dalam mengukur variabel yang ingin diteliti.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas, atau sering disebut uji kehandalan, adalah evaluasi dalam penelitian untuk menilai konsistensi nilai variabel dalam periode waktu tertentu. Tujuannya adalah mengukur seberapa konstan nilai tersebut tanpa perubahan selama pengujian yang dilakukan. Uji ini penting untuk memastikan bahwa hasil yang diperoleh dapat diandalkan dan tidak bervariasi secara signifikan dari waktu ke waktu (Anisa Yuri *et al.*, 2023).

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Linearitas

Uji linieritas memverifikasi hubungan linier signifikan antara variabel bebas dan tergantung, memastikan kesesuaiannya dengan kriteria statistik yang relevan (Nugraha, 2022).

b) Uji Normalitas

Menurut, Nafiudin, Andari *et al.*, (2021) penilaian normalitas bertujuan untuk menilai apakah sisa nilai mengikuti distribusi normal, kriteria penting dalam evaluasi model regresi yang dianggap baik jika sisa residunya memenuhi distribusi tersebut.

c) Uji Outlier

Dalam beberapa situasi, data dapat menunjukkan ciri-ciri unik yang memisahkannya dari mayoritas data lainnya. Pengujian ini bertujuan untuk mengenali pencilan yang secara signifikan berbeda dari pola umum data (Siregar *et al.*, 2023).

d) Uji Multikolinearitas

Menurut Nafiudin, Andari *et al.* (2021), pengujian multikolinearitas dilakukan untuk mengevaluasi korelasi signifikan antara variabel independen dalam regresi linier berganda. Hal ini memiliki suatu tujuan untuk menentukan adanya interdependensi yang dapat mempengaruhi keandalan analisis regresi. Korelasi yang signifikan menunjukkan hubungan antara variabel independen dan dependen, validasi bahwa perubahan di satu variabel dapat mempengaruhi perubahan di variabel lainnya.

e) Uji Heteroskedastisitas

Menurut, Nafiudin, Andari, *et al.*, (2021), pengujian heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varian antar residu antar pengamatan yang berbeda. Kecukupan model regresi dapat dinilai berdasarkan adanya varian yang konsisten di seluruh residual.

3. Uji Hipotesis

a) Regresi Linear Berganda

Menurut Gusti Pratiwi dan Tukimin Lubis (2021), analisis regresi linier berganda bertujuan mengidentifikasi hubungan antar variabel, di mana nilai satu variabel dipengaruhi oleh nilai variabel lainnya. Metode ini digunakan untuk memahami sejauh apa variabel-variabel tersebut saling terkait dan bagaimana pengaruhnya terhadap hasil yang diamati dapat dijelaskan. Persamaannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X₁ = Jaminan

X₂ = Empati

a = Konstanta

e = Variabel pengganggu

b) Uji T

Menurut, Gusti Pratiwi, Tukimin Lubis (2021), uji parsial digunakan untuk memeriksa dampak variabel independen terhadap variabel dependen secara khusus, tanpa mempertimbangkan variabel lain dalam analisis. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi kontribusi langsung dari variabel independen terhadap perubahan dalam variabel dependen dalam konteks studi tersebut. Menurut Muh. Syaiful Islam *et al.* (2020), Uji T digunakan untuk membandingkan nilai Thitung dari setiap variabel bebas untuk menilai signifikansi pengaruhnya terhadap variabel terikat. Adapun rumusnya ialah:

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Keterangan:

t = Uji pengaruh parsial

r = Koefisien korelasi

n = banyak data

c) Uji F

Menurut Gusti Pratiwi dan Tukimin Lubis (2021), uji F menilai signifikansi bersama pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasilnya menunjukkan apakah kedua variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen dalam model statistik. Uji F merupakan alat penting dalam analisis statistik untuk mengukur kekuatan hubungan variabel-variabel dalam sebuah penelitian, memberikan informasi yang diperlukan untuk interpretasi hasil dan pengambilan keputusan lebih lanjut. Adapun rumusnya ialah:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

r^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variabel independen

d) Koefisien Determinasi

Menurut, Gusti Pratiwi, Tukimin Lubis (2021), Uji analisis determinasi mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan akurat, memungkinkan peneliti menilai kontribusi masing-masing faktor independen terhadap perubahan variabel dependen. Menurut penelitian Ulyana Muslimin dan Fahrudin Andi Umar (2022), data silang yang menunjukkan variasi besar antar pengamatan cenderung memiliki nilai yang rendah. Di sisi lain, data runtun waktu sering kali menunjukkan nilai R^2 yang tinggi, mengindikasikan hubungan yang kuat antara variabel-variabel yang diamati dari waktu ke waktu. Analisis determinasi bertujuan mengukur pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah. Tujuannya adalah untuk memahami kontribusi relatif dari masing-masing faktor dalam mempengaruhi hasil akhir dari sebuah studi atau penelitian. Adapun rumusnya ialah:

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

Keterangan:

D = Determinasi

r^2 = Nilai koefisien korelasi

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.

Bank Syariah Indonesia (BSI) terbentuk dari penggabungan Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan 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%), BNI (24,85%), dan BRI (17,25%). Pemegang saham lainnya memiliki kepemilikan di bawah 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

Berdasarkan tabel 3.1, terlihat bahwa 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

Berdasarkan tabel 3.2, 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	Pertanyaan	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	Pertanyaan	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	Pertanyaan	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 untuk memverifikasi keabsahan kuisioner. 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.

Berdasarkan hasil dari tabel 3.8, terlihat bahwa setiap indikator menunjukkan nilai Person Correlation (r hitung) yang lebih besar dari 0,196, melebihi nilai r tabel yang ditetapkan. Dengan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan instrumen yang diuji untuk mengukur kepuasan nasabah (Y) memiliki 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. Kuisisioner dianggap reliabel jika nilai Alpha lebih dari 0,6, sedangkan dianggap tidak reliabel jika nilainya kurang dari 0,6. Nilai Alpha merupakan indikator konsistensi internal dari pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini. Analisis ini dilakukan menggunakan program SPSS oleh peneliti untuk memastikan validitas dan keandalan 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 Cronbach's Alpha untuk variabel Jaminan (X1), Empati (X2), dan Kepuasan Nasabah adalah 0,892. Dilihat dari pernyataan tabel diatas disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuisisioner dapat diandalkan (reliabel), karena nilai Cronbach's Alpha untuk ketiga variabel tersebut melebihi standar umum reliabilitas kuisisioner, yaitu 0,6.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Linearitas

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji linearitas untuk menilai apakah ada hubungan linear signifikan antara variabel terikat dan variabel bebas. Uji ini

memanfaatkan test of linearity di SPSS versi 26, dengan menilai signifikansi statistik (sig) kurang 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 ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Jaminan dan Kepuasan Nasabah bersifat signifikan secara statistik dalam bentuk hubungan linear.

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

Tabel 3. 11 Hasil Uji Linearitas Jaminan (X1) 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

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Jaminan 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 dilakukan dengan menggunakan uji normalitas guna memverifikasi bahwa sampel data berasal dari populasi yang berdistribusi normal sebelum dilakukan analisis lebih lanjut. Hal ini penting karena keberhasilan analisis statistik bergantung pada asumsi bahwa data terdistribusi secara normal untuk dapat diberikan interpretasi yang tepat dan akurat. Metode yang digunakan adalah One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test untuk menentukan normalitas data (sig > 0,05). 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}	Mean	.0000000
	Std.Deviation	1.33871146
Most Extreme Differences	Absolut	.079
	Positive	.071
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.125 ^c

- Test distribution is Normal
 - Calculated from data.
 - 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.

- Uji Multikolinearitas
Analisis regresi melibatkan uji multikolinearitas untuk mengevaluasi korelasi antar variabel independen. Hal ini dilakukan dengan memeriksa nilai toleransi dan Varian Inflation Factor (VIF). Jika $VIF < 10$, tidak ada masalah multikolinearitas yang signifikan. Namun, jika $VIF > 10$, ada masalah multikolinearitas yang perlu diperhatikan. Dalam penelitian ini, SPSS digunakan untuk memastikan hasil regresi yang valid. Hasil dari pengujian multikolinearitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

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

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai VIF untuk variabel Jaminan (X1) adalah 1.600. Karena nilai VIF tersebut kurang dari 10, dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas yang signifikan pada regresi variabel Jaminan (X1). 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. Maka kesimpulan dari hasil pengujian ini adalah tidak adanya multikolinearitas antar variabel independen pada model regresi.

- Uji Heteroskedastisitas
Penelitian ini menggunakan uji Glejser untuk mengidentifikasi heteroskedastisitas dengan meregresikan nilai residual absolut pada variabel independen. Keputusan

heteroskedastisitas diambil berdasarkan signifikansi statistik (sig) dengan ambang batas 0,05. Hasil yang tidak signifikan (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

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai signifikansi (sig) untuk semua variabel (X1 = 0,496 dan X2 = 0,722) lebih besar dari 0,05, menunjukkan bahwa tidak terdapat bukti yang signifikan untuk heteroskedastisitas dalam model regresi yang digunakan.

3. 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.

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	
	B	Std. Error	Beta	t		
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 (β) sebesar 0,256, sementara untuk Empati, nilai (β) 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.

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	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

Dari tabel dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Pengaruh Jaminan (X1) pada Kepuasan Nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda memiliki nilai T hitung $1.851 > T_{tabel} 1.661$ sehingga H1 diterima. Dengan demikian secara parsial variabel Jaminan (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda.
- 2) Pengaruh Empati (X2) pada Kepuasan Nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda memiliki nilai T hitung $6.937 > T_{tabel} 1.661$ sehingga H2 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel Empati (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda.

c. Uji F

Uji statistik F digunakan untuk menentukan apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika F hitung memiliki nilai yang lebih kecil daripada nilai F tabel, maka hipotesis nol (H₀) diterima, menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan. Sebaliknya, jika nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel, maka H₀ ditolak, mengindikasikan adanya pengaruh signifikan. Dalam mengolah data, peneliti menggunakan aplikasi perangkat lunak SPSS versi 26 untuk analisis data. Berikut adalah perolehan dari hasil uji F:

Tabel 3. 17 Hasil Uji F.

ANOVA						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
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 mengukur seberapa besar variabilitas total yang dapat dijelaskan oleh model regresi, penting untuk menilai seberapa baik model dapat menjelaskan hubungan antar variabel dengan persentase yang tepat. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan program SPSS versi 26 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	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
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 Empati (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).

Analisis menunjukkan bahwa variabel Jaminan (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda, dengan nilai T hitung (1,851) yang melebihi nilai T tabel (1,661). Hal ini menunjukkan penolakan terhadap H0 dan penerimaan terhadap H1, menyimpulkan bahwa variabel Jaminan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) di cabang tersebut. Menurut A Khaerunisa et al. (2023), jaminan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Juanda, Kota Samarinda kepada nasabah tidak hanya mencakup pengetahuan dan keterampilan dalam meyakinkan konsumen, tetapi juga menunjukkan kesopanan dan kesantunan terhadap mereka. Penelitian ini menunjukkan bahwa aspek Jaminan Karyawan (X1) ini secara signifikan meningkatkan Kepuasan Nasabah (Y) dengan meningkatkan rasa percaya diri, keyakinan, dan perasaan aman bagi nasabah, sehingga memberikan dampak positif yang penting bagi pengalaman nasabah dalam bertransaksi di bank tersebut. 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, perusahaan memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa setiap transaksi mereka aman dan terlindungi. Hal ini membangun rasa percaya yang kuat di antara nasabah, memastikan bahwa keamanan menjadi prioritas utama dalam setiap layanan yang disediakan perusahaan kepada pelanggannya.

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat empati yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, seperti yang ditunjukkan oleh nilai T hitung yang signifikan (6.937) dibandingkan dengan T tabel (1.661), maka H2 diterima. Menurut penelitian oleh Icha Marcella et al. (2021), empati merupakan kemampuan yang dimiliki suatu instansi dan diterapkan oleh karyawan untuk memberikan perhatian serta kenyamanan kepada konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat empati karyawan (X2) di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda, berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini terjadi karena karyawan mampu menunjukkan rasa peduli, perhatian, dan keramahan kepada nasabah, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepuasan nasabah dengan pelayanan yang diberikan. Menurut penelitian Azahra Nabila et al. (2023), kepuasan nasabah adalah prioritas utama dalam bisnis. Temuan ini sejalan dengan studi Aulia Nuril Nawafil et al. (2022). Menurut Nurul Laily Abduloo Putri dan Wahyu Dwi (2022), terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan. Faktor-faktor ini menjadi fokus penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan efektivitas operasional perusahaan, yaitu *expectide service* dan *perceived service*. 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. Mereka dikenal memperlakukan nasabah dengan penuh kepedulian, selalu mengutamakan kepentingan mereka yang datang untuk mendapatkan layanan. Dengan sikap yang ramah dan profesional, karyawan bank ini berkomitmen untuk memberikan pengalaman layanan yang optimal, memastikan bahwa setiap nasabah merasa dihargai dan diprioritaskan dalam setiap interaksi mereka 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. Adanya kebutuhan untuk meningkatkan tempat yang nyaman bagi nasabah, kemudahan prosedur, kepatuhan terhadap peraturan bank, serta kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi nasabah agar dapat mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Menurut penelitian oleh Faivadri 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 Ardiansyah dan 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).

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari hasil pengujian dalam penelitian ini terdapat pengaruh antara Jaminan dan empati terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda, yang disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Variabel Jaminan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda.
- 2) Variabel Empati secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda.
- 3) Variabel Jaminan dan Empati secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda.
- 4) Variabel Jaminan dan Empati memiliki pengaruh positif sebesar 52,6% terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda.

4.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam melakukan penelitian ini ialah:

- 1) Penelitian ini hanya menguji pengaruh variabel Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda, tanpa mempertimbangkan variabel lain seperti daya tanggap, bukti fisik, dan kehandalan.
- 2) Penelitian ini hanya mencakup satu lokasi, yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda, sehingga ruang lingkupnya terbatas.
- 3) Saat pengumpulan data melalui kuisioner di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda, responden tidak selalu mengisi sesuai dengan pengalaman dan perasaan mereka.
- 4) Jumlah responden yang besar, yaitu 100 orang, membuat penelitian memakan waktu lama karena jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda tergolong sedikit.

4.3 Saran

Peneliti memahami bahwasannya penelitian ini memiliki keterbatasan yang muncul dalam pelaksanaannya. Berdasarkan kesimpulan mengenai pengaruh Jaminan dan Empati karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda, ada beberapa saran yang dapat diajukan, yaitu:

- 1) Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda sebaiknya meningkatkan mutu pelayanan mereka agar dapat memberikan kepuasan yang lebih baik kepada nasabah. Hal ini dapat dilakukan dengan lebih responsif dan informatif dalam menjawab pertanyaan nasabah, serta dengan memberikan solusi yang tepat waktu terhadap setiap permasalahan yang timbul.
- 2) Mempermudah segala prosedur di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda akan membantu meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi nasabah. Dengan menyederhanakan proses-proses yang ada, seperti pembukaan rekening, proses pinjaman, dan layanan transaksi harian, nasabah akan merasa lebih dihargai dan terlayani dengan baik.
- 3) Pentingnya mengutamakan kebutuhan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda menuntut agar seluruh karyawan memahami dan merespons dengan cepat

setiap kebutuhan atau keluhan yang disampaikan. Dengan fokus pada kepuasan dan kebutuhan nasabah, bank dapat membangun hubungan yang lebih baik dan meningkatkan loyalitas nasabah secara signifikan.

Choirul Munawaroh_1911102431029_Pengaruh Assurance (Jaminan) Dan Empathy (Empati) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia..docx

ORIGINALITY REPORT

30%	29%	17%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	4%
2	repository.unmuhjember.ac.id Internet Source	1%
3	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	1%
4	www.scribd.com Internet Source	1%
5	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
6	adoc.pub Internet Source	1%
7	repository.fe.unj.ac.id Internet Source	1%
8	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
9	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%
10	id.123dok.com Internet Source	1%
11	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1%
12	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1%
13	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	<1%
14	www.jurnalekonomi.unisla.ac.id Internet Source	<1%

15	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1 %
16	repository.uinbanten.ac.id Internet Source	<1 %
17	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
18	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	<1 %
19	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
20	core.ac.uk Internet Source	<1 %
21	digilib.iainkendari.ac.id Internet Source	<1 %
22	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	<1 %
23	journal.shantibhuana.ac.id Internet Source	<1 %
24	123dok.com Internet Source	<1 %
25	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1 %
26	agungajusta.blogspot.com Internet Source	<1 %
27	pustaka.unpad.ac.id Internet Source	<1 %
28	jurnal.itbsemarang.ac.id Internet Source	<1 %
29	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	<1 %
30	media.neliti.com Internet Source	<1 %
31	repository.iainpare.ac.id Internet Source	<1 %
32	repository.uinfasbengkulu.ac.id Internet Source	<1 %

33	docplayer.info Internet Source	<1 %
34	www.psp.edu.my Internet Source	<1 %
35	Dian Indah Sari, Slamet Marsoyo. "Pengaruh Profitabilitas Dan Struktur Modal Terhadap Nilai Perusahaan Manufaktur Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia", Artikel Ilmiah Sistem Informasi Akuntansi, 2022 Publication	<1 %
36	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
37	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
38	Yobi Mulyana. "The Pengaruh Ukuran Perusahaan Dan Profitabilitas Terhadap Manajemen Laba (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Perusahaan Farmasi Yang Terdaftar Di Bursa Efek Iindonesia (Bei) Periode 2015 – 2021)", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2022 Publication	<1 %
39	j-innovative.org Internet Source	<1 %
40	jurnal.itsm.ac.id Internet Source	<1 %
41	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	<1 %
42	repository.unusia.ac.id Internet Source	<1 %
43	scholar.ummetro.ac.id Internet Source	<1 %
44	docobook.com Internet Source	<1 %
45	repository.umpalopo.ac.id Internet Source	<1 %

e-journal.faiuim.ac.id

46	Internet Source	<1 %
47	eprints.pancabudi.ac.id Internet Source	<1 %
48	eprints.perbanas.ac.id Internet Source	<1 %
49	repositori.buddhidharma.ac.id Internet Source	<1 %
50	repository.ubharajaya.ac.id Internet Source	<1 %
51	Berliana Fajar Nur Endah Sari, Hendy Mustiko Aji. "Niat Berpindah Nasabah yang Termigrasi Paksa ke Bank Syariah Indonesia", <i>Jurnal Manajerial</i> , 2023 Publication	<1 %
52	jesika-cerberus.blogspot.com Internet Source	<1 %
53	repository.its.ac.id Internet Source	<1 %
54	sirisma.unisri.ac.id Internet Source	<1 %
55	eprint.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
56	jurnal.polsri.ac.id Internet Source	<1 %
57	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
58	www.w3counter.com Internet Source	<1 %
59	finance.wartaekonomi.co.id Internet Source	<1 %
60	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	<1 %
61	repository.metrouniv.ac.id Internet Source	<1 %
62	repository.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %

63	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
64	vdocuments.site Internet Source	<1 %
65	Aan Shar, Faisal Muttaqin, Eko Wediyanto. "CUSTOMER SATISFACTION DITINJAU DARI PENGUNAAN M-BANKING DAN RELIGIOUS ACTIVITY BANK SYARIAH INDONESIA KOTA BENGKULU", FIDUSIA : JURNAL KEUANGAN DAN PERBANKAN, 2023 Publication	<1 %
66	dspace.uui.ac.id Internet Source	<1 %
67	ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id Internet Source	<1 %
68	es.scribd.com Internet Source	<1 %
69	jurnal.ibik.ac.id Internet Source	<1 %
70	Eka Puspita Sari, Miswanto Miswanto. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI UMUM TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANS JOGJA SEBAGAI PEMEDIASI", CAPITAL: Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 2022 Publication	<1 %
71	Fadhlan Hartyas Syahputra, Endang M. Kurnianti, Uswatun Hasanah. "Peranan Kompetensi Digital Literacy Guru terhadap Motivasi Siswa Sekolah Dasar", ANWARUL, 2024 Publication	<1 %
72	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
73	ojs.akbpstie.ac.id Internet Source	<1 %
74	pt.scribd.com Internet Source	<1 %

75	anzdoc.com Internet Source	<1 %
76	doaj.org Internet Source	<1 %
77	ecampus.pelitabangsa.ac.id Internet Source	<1 %
78	ejurnal.provisi.ac.id Internet Source	<1 %
79	eprints.unika.ac.id Internet Source	<1 %
80	id.scribd.com Internet Source	<1 %
81	jimfeb.ub.ac.id Internet Source	<1 %
82	journal.uta45jakarta.ac.id Internet Source	<1 %
83	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
84	unars.ac.id Internet Source	<1 %
85	Hafiz Fernanda Putra, Tri Lestira Putra Warga Negara. "Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Clipan Finance Bandar Lampung", Jurnal EMT KITA, 2024 Publication	<1 %
86	Ni Made Wiwin Karuniati, Ida Ayu Putu Widani Sugianingrat. "Pengaruh Citra Koperasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Amertha Dana Lestari di Badung", Widya Amrita, 2021 Publication	<1 %
87	aimos.ugm.ac.id Internet Source	<1 %
88	blog.binadarma.ac.id Internet Source	<1 %
89	ejournal.poltekba.ac.id Internet Source	<1 %

90	ejournal.stiesia.ac.id Internet Source	<1 %
91	geograf.id Internet Source	<1 %
92	journals.umkt.ac.id Internet Source	<1 %
93	repository.ibs.ac.id Internet Source	<1 %
94	repository.unpam.ac.id Internet Source	<1 %
95	sipeg.unj.ac.id Internet Source	<1 %
96	yrpipku.com Internet Source	<1 %
97	zombiedoc.com Internet Source	<1 %
98	Mery Ramadani, Nanda Nurmala Hadiani. "ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS SERANG RAYA)", Jurnal Manajemen Perusahaan: JUMPA, 2022 Publication	<1 %
99	Claudia Lopez M., Torres S.. "Masyarakat penebang pohon dalam skema pembayaran jasa lingkungan di Indonesia: Panduan untuk hasil permainan ekonomi dengan peserta dari masyarakat terpilih", Center for International Forestry Research (CIFOR), 2016 Publication	<1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography On

Exclude matches Off