

**PENGARUH *ASSURANCE* (JAMINAN) DAN *EMPATHY* (EMPATI)  
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
BANK SYARIAH INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan oleh:  
Choirul Munawaroh  
1911102431029**



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

**PENGARUH ASSURANCE (JAMINAN) DAN EMPATHY (EMPATI)  
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH  
BANK SYARIAH INDONESIA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Fakultas Ekonomi, Bisnis, Dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

**Diajukan Oleh:  
Choirul Munawaroh  
1911102431029**



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

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH *ASSURANCE* (JAMINAN) DAN *EMPATHY* (EMPATI)  
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH  
INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan oleh:**

**Choirul Munawaroh  
1911102431029**

**Disetujui untuk diujikan  
Pada tanggal 24 Juni 2024**

**Pembimbing**



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

**Mengetahui,  
Koordinator Skripsi**



**Muhammad Iqbal Pribadi, S.M., M.B.A.  
NIDN. 1115039601**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH *ASSURANCE* (JAMINAN) DAN *EMPATHY* (EMPATI)  
KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH  
INDONESIA**

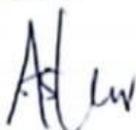
**SKRIPSI**

**Diajukan oleh:**

**Choirul Munawaroh  
1911102431029**

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

**Penguji I**



**Askiah, S.E., M.Si.  
NIDN.0028037306**

**Penguji II**



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

**Mengetahui,**

**Ketua**

**Program Studi S1 Manajemen**



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

## PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Choirul Munawaroh

NIM : 1911102431029

Program Studi : Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh *Assurance* (Jaminan ) Dan *Empathy* (Empati) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

Menyatakan bahwa **skripsi** yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi/falsifikasi baik sebagian atau seluruhnya.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam **skripsi** saya ini, atau klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Samarinda, 11 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Choirul Munawaroh  
Nim: 1911102431029

## **Abstrak**

Keunggulan kualitas pelayanan diharapkan mampu memenuhi keinginan konsumen dengan memberikan pengalaman yang memuaskan dan berkesan setiap saat. Sejumlah besar nasabah menyampaikan keluhan terkait rendahnya tingkat kepedulian karyawan terhadap mereka. Pelanggan merasa kurang diperhatikan dan mengeluhkan lambatnya proses pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, yang menimbulkan ketidakpuasan. 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. Tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah dan untuk mengetahui pengaruh empati karyawan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI), Cabang Juanda, Kota Samarinda yang berjumlah 100 nasabah. Jenis dari penelitian ini adalah kuantitatif, dengan fokus pada pengukuran dan analisis data secara statistik, dalam penelitian ini peneliti menggunakan aplikasi perangkat lunak SPSS versi 26 dalam melakukan pengolahan data. Hasil dari penelitian ini adalah, variabel Jaminan dan Empati secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda.

Kata kunci: Jaminan, Empati, Kepuasan Nasabah.

## **Abstract**

*Service quality excellence is expected to fulfill consumer desires by providing a satisfying and memorable experience every time. The number of customers who complain about the lack of employee concern for customers is one of the problems, customers complain about the lack of attention and slow service. Customers feel that they are not being cared for and complain about the slow service process provided by the bank, which causes dissatisfaction. The number of queues piling up which cause customers to wait a long time to get service is evidence of this phenomenon. The aim to be achieved by researchers from this research is to determine the effect of guarantees on customer satisfaction and to determine the effect of employee empathy on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia Juanda Branch, Samarinda City. The population in this study were customers of Bank Syariah Indonesia (BSI), Juanda Branch, Samarinda City, totaling 100 customers. The Type of this research is quantitative, with a focus on measuring and analyzing statistical data. In this research, researchers used the SPSS version 26 software application to carry out data processing. The results of this research are that the variables Guarantee and Empathy simultaneously have a significant influence on Customer Satisfaction Of Bank Syariah Indonesia (BSI) Juanda Branch, Samarinda City.*

*Keywords: Assurance, Empathy, Customer Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim,*

Puji syukur yang teramat dalam saya haturkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Assurance (Jaminan) Dan Empathy (Empati) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia” dapat terselesaikan pada waktu yang telah ditentukan.

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

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

1. Bapak Dr. Muhammad Muyisam, M.T, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
2. Bapak Drs. M. Farid Wajadi, M.M., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Bapak Prof. Ihwan Susila, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
4. Bapak Jubaidi, S.E., M.E, selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Askiah, S.E, M.Si, selaku dosen penguji yang telah memberikan banyak masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen pengajar prodi Manajemen yang telah membekali ilmu bagi penulis serta dukungan dan motivasi untuk terus belajar, sehingga penulis bisa seperti sekarang.
7. Rekan-rekan penulis terutama dari teman-teman kelompok saya yaitu, Ayu Puspita Sari dan Awalluddin Ali Paraira, yang telah saling membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI), Cabang Juanda, Kota Samarinda, yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian di instansi tersebut serta dengan senang hati memberikan bantuan selama penulisan penelitian.
9. Kepada seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI), Cabang Juanda, Kota Samarinda, yang dengan senang hati membantu peneliti untuk mengisi lembar kuisioner sebagai sumber data dalam penelitian ini.
10. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Supryadi dan Ibu Giyem yang selama ini memberikan dukungan dan dorongan yang kuat, melalui do’a dan semangat yang diberikan kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Kakak saya tercinta Budi, yang selalu memberikan saya masukan, arahan, dan motivasi dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
12. Kepada seluruh keluarga saya yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada saya.
13. Kepada seluruh teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan serta dorongan dan ikut serta berperan dalam membantu peneliti menyelesaikan penulisan skripsi ini.
14. Diri saya sendiri yang mampu melewati segala kendala yang ada pada saat melakukan penulisan penelitian tetapi tetap dapat menyelesaikan penelitian ini hingga selesai.

Kepada mereka semua hanya ungkapan terimakasih dan do'a tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah diberikan amal ibadah, *aamiin*.

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

*Billahitaufiq Wal Hidayah.*

Samarinda, 11 Juli 2024  
Penyusun,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'me/lllB', enclosed within a large, loopy oval shape.

Choirul Munawaroh  
1911102431029

# DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	v
Abstrak.....	v
Abstract.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	3
1.3    Tujuan Penelitian .....	3
1.4    Manfaat Penelitian .....	3
1.5    Perumusan Hipotesis.....	3
1.6    Kerangka Pikir .....	4
BAB II.....	5
METODE PENELITIAN .....	5
2.1    Lokasi Penelitian.....	5
2.2    Jenis Penelitian.....	5
2.3    Populasi Dan Penentuan Sampel.....	5
2.4    Sumber Data .....	6
2.5    Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	6
2.6    Teknik Pengumpulan Data .....	7
2.7    Teknik Analisis Data.....	7
BAB III .....	11
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	11
3.1    Gambaran Umum Objek Penelitian.....	11
3.2    Deskriptif Data.....	11
3.3    Analisis Data.....	14
3.4    Pembahasan .....	20

BAB IV .....	23
PENUTUP.....	23
4.1    Kesimpulan .....	23
4.2    Keterbatasan Penelitian .....	23
4.3    Saran .....	23
DAFTAR PUSTAKA .....	24

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Definisi Operasional Variabel .....	7
Tabel 2. 2 Tabel Skala Likert .....	7
Tabel 3. 1 Data Analisis Berdasarkan Jenis Kelamin .....	11
Tabel 3. 2 Data Analisis Berdasarkan Usia .....	12
Tabel 3. 3 Hasil Jawaban Variabel Jaminan (X1).....	12
Tabel 3. 4 Hasil Jawaban Variabel Empati (X2). ....	13
Tabel 3. 5 Hasil Jawaban Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	13
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Jaminan (X1).....	14
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Empati (X2). ....	14
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).....	15
Tabel 3. 9 Hasil Uji Reliabilitas .....	15
Tabel 3. 10 Hasil Uji Linearitas Jaminan (X1) dan Kepuasan Nasabah (Y). ....	16
Tabel 3. 11 Hasil Uji Linearitas Jaminan (X1) dan Kepuasan Nasabah (Y). ....	16
Tabel 3. 12 Hasil Uji Normalitas.....	16
Tabel 3. 13 Hasil uji Multikolinearitas. ....	17
Tabel 3. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas. ....	18
Tabel 3. 15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda. ....	18
Tabel 3. 16 Hasil Uji T.....	19
Tabel 3. 17 Hasil Uji F.....	19
Tabel 3. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	20

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka pemikiran.....	4
-------------------------------------	---

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Lembar Kuisisioner .....	26
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden.....	29
Lampiran 3 Hasil Analisis Karakteristik Responden .....	32
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas.....	33
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	34
Lampiran 6 Hasil Uji Linearitas .....	35
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas .....	36
Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas .....	37
Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	38
Lampiran 10 Hasil Uji Berganda.....	39
Lampiran 11 Hasil Uji F.....	40
Lampiran 12 Hasil Uji T .....	41
Lampiran 13 Hasil Uji Kofisen Derterminasi .....	42
Lampiran 14 Tabel Z Distribusi Normal .....	43
Lampiran 15 Tabel F Hitung .....	44
Lampiran 16 Kartu Kendali Bimbingan .....	45
Lampiran 17 Surat Izin Penelitian .....	46
Lampiran 18 Surat Balasan Izin Penelitian.....	47
Lampiran 19 Lembar Saran Dan Perbaikan Seminar Hasil Skripsi .....	48
Lampiran 20 Hasil Uji Turnitin .....	50
Lampiran 21 Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian .....	52



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan harus terus meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah dengan mengoptimalkan kinerja karyawan sejalan dengan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan, guna mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dan daya saing yang lebih kuat di pasar. 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 terjalinnya kepercayaan dengan pelanggan. Dengan memahami, 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 mengumpulkan dan mendistribusikan kembali dana kepada masyarakat, bank juga menyediakan berbagai layanan tambahan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan finansial pelanggan mereka. 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 (Sulistianingsih & Thanul, 2021). Bank Syariah Indonesia (BSI) didirikan pada 1 Februari 2021 untuk meningkatkan kinerja perbankan nasional. Perbankan syariah perlu menyesuaikan diri dengan dinamika pasar yang terus berubah serta memberikan pelayanan yang transparan dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, guna menarik dan mempertahankan kepercayaan nasabah secara berkelanjutan. 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 pelayanan mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan oleh bank dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Ini mencakup semua aspek interaksi antara bank dan pelanggan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan optimal. Kualitas layanan memiliki kaitan yang sangat erat dengan kepuasan konsumen. Layanan yang baik tidak hanya meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat hubungan yang saling menguntungkan antara bank dan konsumennya, menciptakan loyalitas jangka panjang (Mohammad Milad, 2020). Menurut Yassir (2021), kepuasan layanan adalah keunggulan yang diharapkan mampu memenuhi berbagai keinginan konsumen, memastikan kepuasan pelanggan serta meningkatkan loyalitas dan kepercayaan terhadap mereka. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan tingkat kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan setelah membandingkan kualitas barang atau jasa yang diterima dengan harapan awal mereka terhadap produk atau layanan tersebut. Evaluasi ini mencerminkan perbedaan antara ekspektasi dan realitas, 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 perlu memiliki kemampuan komunikasi yang baik, memberikan perhatian penuh dan menunjukkan empati kepada pelanggan, serta memahami tuntutan dan keinginan mereka. Selain itu, karyawan harus memperhatikan emosi pelanggan untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Sejumlah besar nasabah menyampaikan keluhan terkait rendahnya tingkat kepedulian karyawan terhadap mereka. Pelanggan merasa kurang diperhatikan dan mengeluhkan lambatnya proses pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, yang menimbulkan ketidakpuasan. 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

Diharapkan memberi wawasan terkait kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah.

#### b. Bagi peneliti berikutnya

Diharapkan bisa menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya terkait kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan.

### 2. Manfaat Praktis

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

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 memhami pelayanan di Bank sesuai dengan syariat ajaran agama islam.

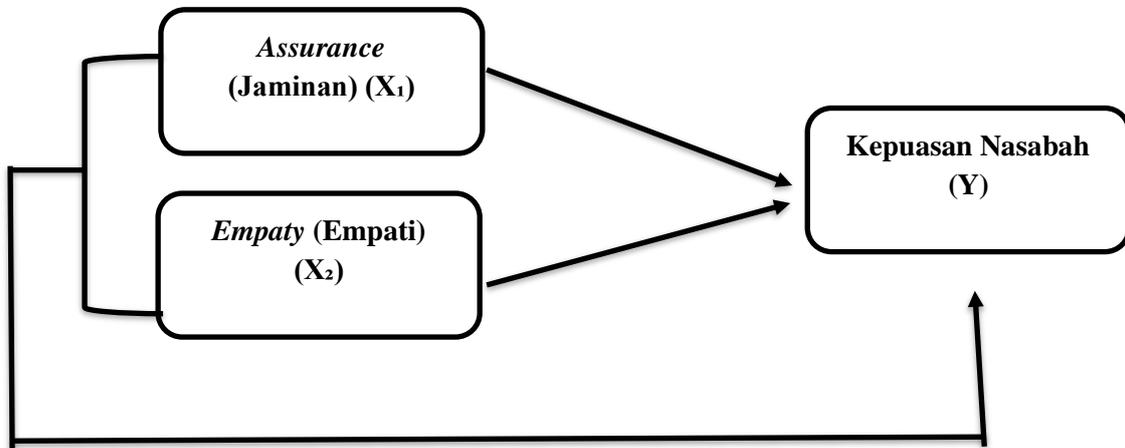
## 1.5 Perumusan Hipotesis

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 Berpikir

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 mendapatkan data yang dibutuhkan 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 karyawan 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 yang cukup 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 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 (kepastakaan), apabila proporsi tidak diketahui, maka perkiraan proporsi sebesar 50% (0,5).

q = 1-p

$e^2$  = tingkat kesalahan sampel (sampling error) 10% = 0,1 dari tingkat kepercayaan 90%".

perhitungan:

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

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

$$n = 96,04$$

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.

#### 2.4 Sumber Data

Jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda merupakan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis data, yaitu:

##### 1. Data Primer.

Menurut Amelia, Budi Rismayadi, *et al.*, (2022), sumber data primer merujuk kepada sumber yang menyediakan data langsung kepada peneliti tanpa melalui pihak lain sebagai perantaranya. Hal ini memastikan integritas dan keakuratan data yang diperoleh dari sumber tersebut. Data dikumpulkan oleh peneliti 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 mengacu pada informasi yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, atau laporan yang telah diterbitkan, yang memiliki relevansi dengan topik penelitian yang sedang dibahas. Menurut Amelia, Budi Rismayadi, *et al.*, (2022), data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari dokumen atau pihak lain, bukan secara langsung oleh pengumpul data.

#### 2.5 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Menurut Cesaria Megasari, B. Syarifuddin Latif (2022), definisi operasional variabel merujuk pada serangkaian instruksi komprehensif yang digunakan untuk mengukur atau menguji variabel dalam konteks eksperimen ilmiah, dengan tujuan utama memastikan bahwa proses pengujian berjalan dengan tepat dan hasilnya dapat diandalkan. Operasionalisasi variabel penting karena membantu peneliti mengarahkan penelitian mereka dengan lebih terfokus, efektif, dan konsisten, memastikan bahwa semua aspek yang relevan dipertimbangkan dan diukur secara tepat sesuai dengan tujuan studi yang ditetapkan. 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	<i>Assurance</i> (Jaminan) (X <sub>1</sub> )	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	<i>Empaty</i> (Empati) (X <sub>2</sub> )	Empati ( <i>Empaty</i> ) yaitu sikap karyawan memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada pelanggan, berusaha memahami keinginan mereka.	- 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

## 2.6 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti memilih menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data relevan dalam penelitian ini, 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 dirancang untuk mengumpulkan data yang mendalam mengenai bagaimana jaminan dan empati yang diberikan oleh karyawan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, dengan tujuan utama penelitian ini adalah memperoleh informasi yang relevan dan terperinci tentang persepsi dan kebutuhan nasabah terkait layanan yang diberikan. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26 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

## 2.7 Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2018:285), Analisis data memiliki peranan yang sangat penting dalam proses penelitian karena tidak hanya membantu mengidentifikasi solusi untuk masalah yang diteliti, tetapi juga efektif dalam menguji kebenaran dari berbagai hipotesis yang diajukan. 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 kuisioner yang telah disusun, disebarkan, dan diisi oleh responden dapat diukur secara tepat menggunakan data yang dikumpulkan. Proses validasi alat pengumpulan data sangat krusial untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan memiliki keabsahan yang diperlukan dalam mengukur variabel yang sedang diselidiki, sehingga hasil penelitian dapat dipercaya secara ilmiah.

### 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 sangat penting karena memastikan bahwa hasil yang diperoleh konsisten dan dapat diandalkan secara konsisten dari waktu ke waktu, sehingga mengurangi variasi yang signifikan dalam interpretasi dan keputusan yang diambil (Anisa Yuri *et al.*, 2023).

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a) Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk memverifikasi apakah terdapat hubungan linier yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat, serta memastikan bahwa hubungan tersebut sesuai dengan kriteria statistik yang relevan untuk validitas analisis data (Nugraha, 2022).

### b) Uji Normalitas

Menurut, Nafiudin, Andari *et al.*, (2021) penilaian normalitas bertujuan untuk menilai apakah sisa nilai mengikuti distribusi normal, yang merupakan kriteria penting dalam evaluasi model regresi; sebuah model regresi dianggap baik jika sisa residunya memenuhi distribusi normal tersebut, yang memastikan validitas dan akurasi analisis statistik.

### c) Uji Outlier

Dalam berbagai situasi, data dapat menampilkan karakteristik unik yang membedakannya dari sebagian besar data lainnya; pengujian ini dirancang untuk mengidentifikasi data yang secara signifikan menyimpang dari pola umum yang teramati dalam kumpulan data tersebut (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 linear berganda. Bertujuan untuk menentukan adanya interdependensi yang dapat mempengaruhi keandalan analisis regresi. Korelasi yang signifikan menunjukkan hubungan antara variabel independen dan dependen, bahwa perubahan di satu variabel dapat mempengaruhi perubahan di variabel lainnya.

### e) Uji Heteroskedastisitas

Menurut, Nafiudin, Andari, *et al.*, (2021), pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat perbedaan varians di antara residu serta di antara pengamatan yang berbeda, yang menunjukkan ketidakkonsistenan dalam sebaran data dan

dapat mempengaruhi validitas hasil analisis statistik. 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 linear 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

X<sub>1</sub> = Jaminan

X<sub>2</sub> = Empat

a = Konstanta

e = Variabel pengganggu

#### b) Uji T

Uji parsial digunakan untuk secara khusus memeriksa pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, tanpa memperhitungkan pengaruh variabel lain dalam analisis keseluruhan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kontribusi langsung yang dihasilkan oleh variabel independen terhadap perubahan yang terjadi pada variabel dependen dalam konteks studi yang sedang dilakukan. Menurut Muh. Syaiful Islam *et al.* (2020), Uji T diterapkan untuk membandingkan nilai Thitung dari setiap variabel bebas, sehingga dapat dinilai signifikansi pengaruhnya terhadap variabel terikat dengan lebih tepat dan mendetail. Adapun rumusnya ialah:

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

Keterangan:

t = Uji pengaruh parsial

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya data

#### c) Uji F

Menurut Gusti Pratiwi dan Tukimin Lubis (2021), Uji F menilai signifikansi gabungan variabel independen terhadap variabel dependen, menunjukkan apakah variabel-variabel tersebut secara signifikan mempengaruhi variabel dependen dalam model statistik. Uji F adalah alat statistik penting untuk mengukur kekuatan korelasi antar variabel dalam penelitian, memberikan informasi yang diperlukan untuk interpretasi hasil dan pengambilan keputusan lebih lanjut. Adapun rumusnya ialah:

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

Keterangan:

r<sup>2</sup> = Koefisien determinasi

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variabel independen

d) Koefisien Determinasi

Menurut, Gusti Pratiwi, Tukimin Lubis (2021), Uji analisis determinasi memungkinkan peneliti mengevaluasi kontribusi variabel 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. Analisis determinasi bertujuan mengukur pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah, dengan data runtun waktu sering menunjukkan nilai R<sup>2</sup> tinggi yang mengindikasikan hubungan yang kuat. 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 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 kuisisioner dapat diandalkan karena nilai Cornbach's Alpha untuk ketiga variabel tersebut melebihi standar umum reliabilitas kuesioner, 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 <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std.Deviation	1.33871146
Most Extreme Differences	Absolut	.079
	Positive	.071
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.125 <sup>c</sup>

- 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 (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 <sup>a</sup>						
Model		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

Sumber Data: Peneliti 2024

Berdasarkan tabel tersebut, terlihat bahwa nilai konstanta ( $\alpha$ ) 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 <sup>a</sup>						
Model		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

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 <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	196.937	2	98.469	53.834	.000 <sup>b</sup>
	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 <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R	
			Square	Std. Error of the Estimate
1	.725 <sup>a</sup>	.526	.516	1.353

a. Predictors: (Constant), Empati\_X2, Jaminan\_X1

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah\_Y

Sumber data: Peneliti 2024.

Berdasarkan hasil uji  $R^2$ , 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 Abdulooch 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 Empati (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 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 Costumer Service”, yang menunjukkan bahwa Jaminan (X1) dan Empati (X2) secara signifikan memengaruhi Kepuasan Nasabah (Y).

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Dalam penelitian ini, terdapat pengaruh signifikan antara Jaminan dan empati terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Juanda, Kota Samarinda:

- 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 adalah:

- 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 lingkungannya 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. Dapat dilakukan dengan responsif dan informatif dalam memberikan solusi yang tepat terhadap setiap pertanyaan dan permasalahan nasabah.
- 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 merespon dengan cepat setiap kebutuhan atau keluhan yang disampaikan. Dengan fokus pada kebutuhan nasabah, bank dapat membangun hubungan yang lebih baik dan meningkatkan loyalitas nasabah secara signifikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akuntansi Fk, Ganesha Pp, Akuntansi Fk, Ganesha Pp. Nasabah Pada Bank Bjb Kcp Wanaraja-Garut
- Alma Simlftdd. M. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Danamon Indonesia. *Jproductivity*. 2022;3(2):107-112.
- Amelia, Budi Rismayadi Ns. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Cikarang Timur. *Jmma J Mhs Manaj Dan Akunt*. 2022;2(1):110-117. [Http://Journal.Ubpkarawang.Ac.Id/Mahasiswa/Index.Php/Jmma/Article/View/399](http://Journal.Ubpkarawang.Ac.Id/Mahasiswa/Index.Php/Jmma/Article/View/399)
- Apriliana, Sukaris. *Jurnal Maneksi* Vol 11, No. 2, Desember 2022, Analisa Kualitas Layanan. 2023;11(2):465-470.
- Aradiansyah D, Widjayanti A. Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Kelapa Gading Square. 2023;5(1):1-14.
- Arifuddin, Suryanti, Budiandriani. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Sinarmas. *Seiko J Manag Bus*. 2023;Vol. 6(No. 2):554-564.
- Desember Vn, Pada N, Purwokerto Pdb Bkk. *Surakarta Accounting Review ( Sarev )*. 2020;2(2):40\_43.
- Ghaffar Aa. No Title No Title No Title. 2016;20:1-23.
- Haris A, Sekolah \*, Ilmu T, Wira E, Makassar B. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Yume J Manag*. 2020;3(3):225-241. Doi:10.37531/Yume.Vxix.564
- Fisik Pb, Daya Dan, Terhadap T, Nasabah K, Sampah B, Watuaji D. 2023. 2023;V:114-128.
- Khoerul Ummah. No Title2022. הארץ. העינים. שבאמת לנגד העינים. (8.5.2017):2003-2005.
- Laily N, Putri A, Warsitasari Wd. Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia ( Bsi ) Pasca Merger. 2022;6(1):120-140.
- Management Jm. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama. 6(2):453-468
- Mandiri B, Donggala Cab. *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Vol . 01 No . 01 Juli – Desember 2020* Fakultas Ekonomi Universitas Alkhairaat Fakultas Ekonomi Universitas Alkhairaat. 2020;01(01):55-63.
- Marcella I, Haris Pa, Fawzia Pz, Laurencius Rr. Determinasi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan : Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan ( Literature Review Manajemen Pemasaran ). 2022;3(1):286-300.
- Marlius D, Putriani I. Kepuasan Nasabah Pt . Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service. 2019;03(02):111-122. Doi:10.31575/Jp.V3v2.151
- Megasari C, Latif Bs. Pengaruh Design Interior Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Hotel Sotis Kemang. *Open J Syst*. 2022;17(05):795-802.
- Munir Ar, Mustafa F. *Seiko : Journal Of Management & Business* Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt . Pegadaian Syariah. 2023;6(2):479-492.

- Nafiudin, Andari, Kurnia D, Tia Safitri A. Pentingnya Desain Ulang Pekerjaan Dan Deskripsi Pekerjaan Untuk Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Masa Pandemi Covid 19. *Sains Manaj.* 2021;7(2):155-167. Doi:10.30656/Sm.V7i2.4139
- Nurhayati Yanti. Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Dalam Mempengaruhi Kepuasan Konsumen. *J Ilmu Ekon Dan Manaj.* 2023;1:1-12.
- Nasabah L, Pt P, Negara B, Persero I. *Tata Kelola.* 2020;7.
- Pratiwi G, Lubis T. Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Ud Adli Di Desa Sukajadi Kecamatan Perbaungan. *All Fields Sci J Liaison Acad Sosiety.* 2021;1(3):27-41. Doi:10.58939/Afosj-Las.V1i3.83
- Rahmadia A. Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt . Bank Nagari Cabang Ujung Gading. 2024;2(1).
- Rininda Bp, Nurmalina R. Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia. *J Appl Manag Account.* 2023;7(2):221-229. Doi:10.30871/Jama.V7i2.6639
- Robyardi E. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang. *Published Online* 2017:102-112.
- Studi P, Ekonomi H, Nuzulullaeli A, Hakim R, Purwadi A. *Iqtishodia : Jurnal Ekonomi Syariah Pengaruh Kualitas Layanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Xxx Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan.* 2020;5:16–23.
- Sugiarti Am, Dian. Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *J Ilm Ekon Islam.* 2022;8(03):2501-2510.
- Tbk P, Branch K. A N Alisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasa Nasabah ( Studi Pada N Asabah Pt Bank Rakyat Indonesia Persero . Tbk Ka N Tor Caba N G Kupa N G ). 2015;(7):477–488.
- Ugra F. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Mutu Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simanis Pada Pt . 2023;3:358–373.
- Wijayanti Ka, Firdausi Mi. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Bank Mandiri. 2:409–417.
- Yuri A, Alam Adha M, Riduwan R. Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Tentang Produk, Pelayanan Dan Lokasi Bank Dalam Memilih Jasa Bank Syariah Di Kota Yogyakarta. *Al Maal J Islam Econ Bank.* 2023;4(2):133.Doi:10.31000/Almaal.V4i2.6854
- Zaroni An. Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. 2020;4(2).

## Lampiran 1 Lembar Kuisisioner

Lembar Kuesioner

Kepada Yth.

Bapak/Ibu

Kepala Kantor Cabang

Bank Syariah Indonesia (BSI) Samarinda Juanda

Jl. Ir. H. Juanda No. 12B, Kota Samarinda, Kalimantan Timur

Di-

Tempat

**Assalamu'allaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh**

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Kami yang bertanda tangan dibawah ini:

NO	NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
1	Awalluddin Ali Paraira	2011102431263	Manajemen
2	Ayu Puspita Sari	2011102431562	Manajemen
3	Choirul Munawaroh	1911102431029	Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh Kuliatas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia

Dengan ini, kami memohon bantuan Bapak/Ibu nasabah sekalian agar berkenan memberikan jawaban atas pernyataan kuesioner yang telah saya siapkan di lembar berikutnya. Untuk itu kami mohon kesediaan Bapak/Ibu sekalian untuk mengisi kuesioner berikut. Atas perhatian dan kesediannya kami ucapkan terima kasih.

## Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Hormat kami,

Peneliti

### A. Profil Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :

### B. Panduan Pengisian Kuesioner

1. Bapak/Ibu silahkan untuk membaca panduan ini sampai akhir.
2. Sebelum menjawab pernyataan ini, kami selaku penelitian mengucapkan terima kasih kepada para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi pernyataan kuesioner ini.
3. Tujuan pernyataan yang ada sama sekali tidak bermaksud untuk mencari kesalahan responden atau pihak lain.
4. Kerahasiaan identitas responden dan jawaban yang diberikan terjamin, karena jawaban responden hanya digunakan untuk maksud yang bersifat ilmiah atau sebagai bahan penulisan tugas akhir.
5. Pengisian kuesioner dilakukan secara offline pengisian dilakukan dengan mengisi lembar kuesioner yang telah disiapkan di Bank Syariah Indonesia.
6. Berilah tanda checklist (✓) untuk setiap pernyataan sesuai dengan fakta dalam kolom yang tersedia.
7. Jika terjadi kesalahan dalam memilih jawaban, tandai kolom yang salah dengan tanda silang (X) lalu beri tanda checklist (✓) pada kolom yang sesuai.
8. Setiap pernyataan diwakili oleh interval penilaian presepsi anda yang menjelaskan:  
1 = Sangat Tidak Setuju (STS)  
2 = Tidak Setuju (TS)  
3 = Setuju (S)  
4 = Sangat Setuju (SS)
9. Setiap jawaban anda sangat penting untuk penelitian ini dan juga berkontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan.
10. Terima kasih atas kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini.

## Variabel Kualitas Pelayanan

### A. Jaminan (*Assurance*)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Bank Syariah Indonesia menjamin keamanan nasabah dalam kepercayaan dalam bertransaksi.				
2	Karyawan Bank Syariah Indonesia dapat menanamkan kepercayaan dan rasa aman kepada nasabah.				
3	Karyawan Bank Syariah Indonesia selalu menjalankan tugas dengan baik.				

### B. Empati (*Empathy*)

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Karyawan Bank Syariah Indonesia bersikap ramah dan sopan dalam melayani transaksi.				
2	Karyawan Bank Syariah Indonesia bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah.				
3	Karyawan Bank Syariah Indonesia penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi.				

## Variabel Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Bank Syariah Indonesia mempunyai tempat dan lingkungan yang bersih, rapi, serta memadai untuk melakukan aktivitas bertransaksi.				
2	Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang bersih diberikan oleh karyawan Bank Syariah Indonesia.				
3	Saya merasa bahwa Bank Syariah Indonesia telah memberikan kemudahan dalam pelayanan sesuai dengan prosedur.				

4	Saya merasa bahwa spesifikasi yang disampaikan oleh Bank Syariah Indonesia telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan dalam penggunaan produk layanan Bank Syariah Indonesia.				
5	Bank Syariah Indonesia mampu memberikan kelengkapan sesuai dengan kewajiban berupa pelayanan yang cepat kompetensi, kenyamanan dan kebersihan dalam melakukan transaksi.				

## Lampiran 2 Tabulasi Data Responden

No	Nama	Jenis Kelamin	Kode	Usia	Tabel Jaminan X1			Tabel Empati X2				Tabel kepuasan Nasabah Y					Total Y		
					Kode	JA.1	JA.2	JA.3	Total X1	EM.1	EM.2	EM.3	Total X2	KN.1	KN.2	KN.3		KN.4	KN.5
1	udin	Laki-Laki	1	23	1	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	4	4	17
2	Rosita Nowiana	Perempuan	2	24	1	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	3	3	3	17
3	Jufentia	Perempuan	2	23	1	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	4	4	20
4	Arina Manasikana	Perempuan	2	24	1	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
5	Edi pamungkas	Laki-Laki	1	21	1	4	4	4	12	3	4	4	11	3	4	3	4	4	18
6	Haikal	Laki-Laki	1	23	1	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	3	3	4	18
7	Redno Puspita	Perempuan	2	22	1	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
8	yelo	Perempuan	2	22	1	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
9	Fredy	Laki-Laki	1	29	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19
10	Sukma	Perempuan	2	24	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
11	Habibah	Perempuan	2	22	1	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
12	Utari Agustin	Perempuan	2	25	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
13	Valdi Haris Maulana	Laki-Laki	1	21	1	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	4	3	16
14	radas juniarta	Laki-Laki	1	20	1	2	4	4	10	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
15	Sarina	Perempuan	2	25	2	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
16	Liliq lestay	Perempuan	2	21	1	3	3	4	10	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15
17	Ahmad Hidayat	Laki-Laki	1	22	1	3	4	3	10	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15
18	Elfan Ramanda	Laki-Laki	1	22	1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
19	Pratiwi Nurjannah	Perempuan	2	22	1	3	3	4	10	3	3	3	9	4	4	4	3	3	18
20	Ferdi Ananda	Laki-Laki	1	22	1	3	4	3	10	3	3	4	10	4	3	4	4	3	18
21	Khoirotul amaliah	Perempuan	2	24	1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
22	Sinta	Perempuan	2	25	2	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
23	Nurul Aisyah	Perempuan	2	20	1	4	4	3	11	4	3	4	11	4	3	3	3	3	16
24	herry wardhana	Laki-Laki	1	21	1	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	4	3	3	16
25	Syamsi	Laki-Laki	1	27	2	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
26	Budi	Laki-Laki	1	31	2	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
27	Fahmi rifaldi	Laki-Laki	1	19	1	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
28	Kamilah	Perempuan	2	23	1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
29	Edwin kimiawan	Laki-Laki	1	29	2	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
30	Robiansyah	Laki-Laki	1	23	1	3	4	4	11	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
31	Zahra Ramadhani	Perempuan	2	22	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
32	Feriansyah	Laki-Laki	1	25	2	4	3	4	11	4	3	4	11	4	3	4	3	4	18
33	Nurrasyid	Laki-Laki	1	23	1	3	4	4	11	4	3	3	10	4	4	4	4	4	20
34	Febby Noor Susanti	Perempuan	2	22	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
35	Melati puspa sari	Perempuan	2	21	1	2	3	2	7	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
36	yoga	Laki-Laki	1	23	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
37	adhie	Laki-Laki	1	23	1	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	3	4	17
38	Sandi Akbar	Laki-Laki	1	25	2	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
39	Jhosua	Laki-Laki	1	25	2	3	4	4	11	3	3	4	10	3	3	3	3	3	15
40	Septian	Laki-Laki	1	28	2	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
41	M.Rivki Al Khairi	Laki-Laki	1	23	1	3	3	3	9	4	4	4	12	3	4	3	4	4	18
42	Dea Natalia	Perempuan	2	22	1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	4	3	16
43	aulia resaldi	Laki-Laki	1	23	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
44	Alesh	Perempuan	2	21	1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
45	Aditya Awaludin	Laki-Laki	1	45	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
46	Siti Susanti	Perempuan	2	20	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
47	Aji Sukma S	Laki-Laki	1	26	2	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	4	4	3	19
48	Tarisa Rosalinda	Perempuan	2	22	1	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19

49	Safudin	Laki-Laki	1	23	1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	15
50	Jeyno Raymon K	Laki-Laki	1	20	1	3	4	2	9	3	3	3	9	3	3	3	3	15
51	Sumadi	Laki-Laki	1	59	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	20
52	Tri Wibowo P	Laki-Laki	1	27	2	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	20
53	Budiono	Laki-Laki	1	34	3	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	3	18
54	Supriyadi	Laki-Laki	1	65	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	20
55	Lina	Perempuan	2	50	4	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	3	18
56	Hendy	Laki-Laki	1	31	2	4	3	3	10	3	3	3	9	4	3	3	4	17
57	Mohamad Dion S	Laki-Laki	1	23	1	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	3	4	18
58	Ari Effendi	Laki-Laki	1	25	2	3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	4	3	19
59	Zainul Anis Al Azizah	Perempuan	2	22	1	3	3	4	10	4	4	3	11	3	3	3	3	15
60	Giyem	Perempuan	2	56	4	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	15
61	Ani shofiyatuz z	Perempuan	2	24	1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	15
62	Lisnawati	Perempuan	2	32	2	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	4	4	19
63	Delfina Ryani	Perempuan	2	28	2	3	3	4	10	3	3	4	10	3	4	3	4	17
64	Raihan Aditya Effend	Laki-Laki	1	20	1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	15
65	Riyanti Wijaya	Perempuan	2	43	4	3	3	3	9	4	4	3	11	4	4	4	3	19
66	Arbela Hijriati	Perempuan	2	25	2	3	3	3	9	4	3	3	10	4	3	3	3	16
67	Maya	Perempuan	2	37	3	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	20
68	Norhasanah	Perempuan	2	50	4	4	4	3	11	3	3	4	10	4	3	4	4	18
69	Aliyah Jakhari H	Perempuan	2	23	1	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	3	15
70	Irma Pratiningsih	Perempuan	2	27	2	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	3	19
71	Sri Yanuanti	Perempuan	2	45	4	3	3	3	9	4	3	3	10	4	3	3	3	17
72	Sri Hartini	Perempuan	2	47	4	4	3	3	10	3	3	4	10	4	4	3	3	18
73	Sarmila Sari	Perempuan	2	24	1	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	4	3	17
74	Hera Yuliana	Perempuan	2	38	3	3	3	2	8	3	3	3	9	3	4	3	3	16
75	Rian Azzanova	Laki-Laki	1	29	2	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	4	20
76	Citra	Perempuan	2	28	2	3	3	4	10	3	3	3	9	4	3	4	3	17
77	Fitri Wulandari	Perempuan	2	20	1	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	3	16
78	Putri Sri Rahayu	Perempuan	2	20	1	3	4	3	10	4	3	3	10	3	3	3	3	15
79	Rahmadhani Ajeng K	Perempuan	2	17	1	4	3	4	11	4	3	4	11	3	4	4	4	18
80	Ahmadi Slamet	Laki-Laki	1	61	4	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	4	16
81	Fitria Nurul Hidayah	Perempuan	2	34	3	3	3	4	10	3	3	3	9	3	3	3	4	17
82	Linda Nur Azizah	Perempuan	2	32	2	4	3	3	10	3	4	3	10	3	3	4	3	16
83	Asindra Dwilana	Perempuan	2	22	1	4	3	4	11	4	4	4	12	3	3	4	3	16
84	Aulia Rachman	Laki-Laki	1	31	2	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	3	18
85	Nurhaini	Perempuan	2	24	1	3	3	3	9	4	3	3	10	4	4	4	3	19
86	Husnul	Perempuan	2	31	2	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	4	4	19
87	Dini Noviani	Perempuan	2	48	4	3	3	3	9	3	3	4	10	4	4	4	4	20
88	Kukuh Simukti	Perempuan	2	52	4	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	4	3	18
89	Anis Azizah	Perempuan	2	26	2	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	3	3	15
90	Siti Aminah	Perempuan	2	64	4	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	15
91	Rahmania	Perempuan	2	27	2	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	4	17
92	Dwi Mulya	Perempuan	2	31	2	3	3	3	9	3	3	4	10	3	3	3	3	15
93	Firman	Laki-Laki	1	32	2	3	4	3	10	3	4	3	10	3	4	4	4	19
94	Nor Janah	Perempuan	2	32	2	3	3	3	9	4	4	3	11	3	4	3	4	18
95	Ujianti Ningsih	Perempuan	2	45	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	20
96	Muhammad Yamin	Laki-Laki	1	29	2	3	4	3	10	4	4	4	12	4	4	4	4	20
97	M Irsan J.P	Laki-Laki	1	27	2	3	4	3	10	3	3	4	10	3	3	4	3	16
98	Sutik Andriani	Perempuan	2	48	4	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	4	16
99	Yuliana	Perempuan	2	22	1	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	4	17
100	Halmia	Perempuan	2	21	1	3	4	3	10	4	4	3	11	4	4	4	3	18

### Lampiran 3 Hasil Analisis Karakteristik Responden

#### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	42	42.0	42.0	42.0
	Permupuan	58	58.0	58.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

#### Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-24	51	51.0	51.0	51.0
	25-33	32	32.0	32.0	83.0
	34-41	4	4.0	4.0	87.0
	42-64	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Lampiran 4 Hasil Uji Validitas

		Correlations													
		JA.1	JA.2	JA.3	TOTALX1	EM.1	EM.2	EM.3	TOTALX2	KN.1	KN.2	KN.3	KN.4	KN.5	TOTALY
JA.1	Pearson Correlation	1	.464**	.442**	.803**	.311**	.348**	.439**	.432**	.325**	.297**	.299**	.258**	.313**	.385**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.002	.000	.000	.000	.001	.003	.003	.009	.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
JA.2	Pearson Correlation	.464**	1	.416**	.781**	.359**	.459**	.480**	.511**	.360**	.398**	.340**	.358**	.261**	.443**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.009	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
JA.3	Pearson Correlation	.442**	.416**	1	.792**	.379**	.421**	.499**	.512**	.351**	.370**	.402**	.370**	.263**	.453**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALX1	Pearson Correlation	.803**	.781**	.792**	1	.441**	.516**	.597**	.612**	.436**	.448**	.439**	.415**	.353**	.539**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
EM.1	Pearson Correlation	.311**	.359**	.379**	.441**	1	.620**	.480**	.827**	.480**	.559**	.500**	.318**	.461**	.598**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
EM.2	Pearson Correlation	.348**	.459**	.421**	.516**	.620**	1	.623**	.883**	.382**	.577**	.440**	.536**	.525**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
EM.3	Pearson Correlation	.439**	.480**	.499**	.597**	.480**	.623**	1	.829**	.440**	.482**	.420**	.522**	.380**	.579**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALX2	Pearson Correlation	.432**	.511**	.512**	.612**	.827**	.883**	.829**	1	.513**	.637**	.536**	.542**	.538**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KN.1	Pearson Correlation	.325**	.360**	.351**	.436**	.480**	.382**	.440**	.513**	1	.602**	.620**	.361**	.500**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KN.2	Pearson Correlation	.297**	.398**	.370**	.448**	.559**	.577**	.482**	.637**	.602**	1	.540**	.517**	.543**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KN.3	Pearson Correlation	.299**	.340**	.402**	.439**	.500**	.440**	.420**	.536**	.620**	.540**	1	.340**	.441**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.003	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KN.4	Pearson Correlation	.258**	.358**	.370**	.415**	.318**	.536**	.522**	.542**	.361**	.517**	.340**	1	.543**	.712**
	Sig. (2-tailed)	.009	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
KN.5	Pearson Correlation	.313**	.261**	.263**	.353**	.461**	.525**	.380**	.538**	.500**	.543**	.441**	.543**	1	.781**
	Sig. (2-tailed)	.002	.009	.008	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTALY	Pearson Correlation	.385**	.443**	.453**	.539**	.598**	.635**	.579**	.714**	.796**	.826**	.759**	.712**	.781**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	11

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
JA.1	34.7000	12.899	.494	.890
JA.2	34.5300	12.797	.554	.887
JA.3	34.6400	12.596	.556	.887
EM.1	34.5300	12.514	.640	.881
EM.2	34.5600	12.289	.713	.877
EM.3	34.5100	12.353	.689	.879
KN.1	34.5100	12.535	.633	.882
KN.2	34.5500	12.311	.705	.878
KN.3	34.5200	12.575	.621	.883
KN.4	34.5500	12.694	.587	.885
KN.5	34.5000	12.636	.602	.884

## Lampiran 6 Hasil Uji Linearitas

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

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Jaminan	Between Groups	(Combined)	115.882	5	23.176	8.429	.000
		Linearity	108.924	1	108.924	39.612	.000
		Deviation from Linearity	6.958	4	1.739	.633	.640
	Within Groups		258.478	94	2.750		
Total			374.360	99			

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

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Empati	Between Groups	(Combined)	193.257	3	64.419	34.147	.000
		Linearity	190.667	1	190.667	101.070	.000
		Deviation from Linearity	2.589	2	1.295	.686	.506
	Within Groups		181.103	96	1.886		
Total			374.360	99			

## Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.33871146
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.071
	Negative	-.079
Test Statistic		.079
Asymp. Sig. (2-tailed)		.125 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

## Lampiran 8 Hasil Uji Multikolinearitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.051	1.245		4.057	.000		
	Jaminan	.256	.138	.164	1.851	.067	.625	1.600
	Empati	.937	.135	.613	6.937	.000	.625	1.600

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

## Lampiran 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.337	.749		1.785	.077
	Jaminan	-.057	.083	-.088	-.684	.496
	Empati	.029	.081	.046	.357	.722

a. Dependent Variable: RES2

## Lampiran 10 Hasil Uji Berganda

### Regression

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.725 <sup>a</sup>	.526	.516	1.35244

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Jaminan <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. All requested variables entered.

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	196.937	2	98.469	53.834	.000 <sup>b</sup>
	Residual	177.423	97	1.829		
	Total	374.360	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
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 Variable: Kepuasan Nasabah

## Lampiran 11 Hasil Uji F

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	196.937	2	98.469	53.834	.000 <sup>b</sup>
	Residual	177.423	97	1.829		
	Total	374.360	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan

## Lampiran 12 Hasil Uji T

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
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 Variable: Kepuasan Nasabah

### Lampiran 13 Hasil Uji Kofisen Derterminasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.725 <sup>a</sup>	.526	.516	1.352

a. Predictors: (Constant), Empati, Jaminan

## Lampiran 14 Tabel Z Distribusi Normal

<b>z</b>	<b>0</b>	<b>0.01</b>	<b>0.02</b>	<b>0.03</b>	<b>0.04</b>	<b>0.05</b>	<b>0.06</b>	<b>0.07</b>	<b>0.08</b>	<b>0.09</b>
-3.5	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002	0.0002
-3.4	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0003	0.0002
-3.3	0.0005	0.0005	0.0005	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0004	0.0003
-3.2	0.0007	0.0007	0.0006	0.0006	0.0006	0.0006	0.0006	0.0005	0.0005	0.0005
-3.1	0.0010	0.0009	0.0009	0.0009	0.0008	0.0008	0.0008	0.0008	0.0007	0.0007
-3.0	0.0013	0.0013	0.0013	0.0012	0.0012	0.0011	0.0011	0.0011	0.0010	0.0010
-2.9	0.0019	0.0018	0.0018	0.0017	0.0016	0.0016	0.0015	0.0015	0.0014	0.0014
-2.8	0.0026	0.0025	0.0024	0.0023	0.0023	0.0022	0.0022	0.0021	0.0020	0.0019
-2.7	0.0035	0.0034	0.0033	0.0032	0.0031	0.0030	0.0029	0.0028	0.0027	0.0026
-2.6	0.0047	0.0045	0.0044	0.0043	0.0041	0.0040	0.0039	0.0038	0.0037	0.0036
-2.5	0.0062	0.0060	0.0059	0.0057	0.0055	0.0054	0.0052	0.0051	0.0049	0.0048
-2.4	0.0082	0.0080	0.0078	0.0075	0.0073	0.0071	0.0069	0.0068	0.0066	0.0064
-2.3	0.0107	0.0104	0.0102	0.0099	0.0096	0.0094	0.0091	0.0089	0.0087	0.0084
-2.2	0.0139	0.0136	0.0132	0.0129	0.0125	0.0122	0.0119	0.0116	0.0113	0.0110
-2.1	0.0179	0.0174	0.0170	0.0166	0.0162	0.0158	0.0154	0.0150	0.0146	0.0143
-2.0	0.0228	0.0222	0.0217	0.0212	0.0207	0.0202	0.0197	0.0192	0.0188	0.0183
-1.9	0.0287	0.0281	0.0274	0.0268	0.0262	0.0256	0.0250	0.0244	0.0239	0.0233
-1.8	0.0359	0.0351	0.0344	0.0336	0.0329	0.0322	0.0314	0.0307	0.0301	0.0294
-1.7	0.0446	0.0436	0.0427	0.0418	0.0409	0.0401	0.0392	0.0384	0.0375	0.0367
-1.6	0.0548	0.0537	0.0526	0.0516	0.0505	0.0495	0.0485	0.0475	0.0465	0.0455
-1.5	0.0668	0.0655	0.0643	0.0630	0.0618	0.0606	0.0594	0.0582	0.0571	0.0559
-1.4	0.0808	0.0793	0.0778	0.0764	0.0749	0.0735	0.0721	0.0708	0.0694	0.0681
-1.3	0.0968	0.0951	0.0934	0.0918	0.0901	0.0885	0.0869	0.0853	0.0838	0.0823
-1.2	0.1151	0.1131	0.1112	0.1093	0.1075	0.1056	0.1038	0.1020	0.1003	0.0985
-1.1	0.1357	0.1335	0.1314	0.1292	0.1271	0.1251	0.1230	0.1210	0.1190	0.1170
-1.0	0.1587	0.1562	0.1539	0.1515	0.1492	0.1469	0.1446	0.1423	0.1401	0.1379
-0.9	0.1841	0.1814	0.1788	0.1762	0.1736	0.1711	0.1685	0.1660	0.1635	0.1611
-0.8	0.2119	0.2090	0.2061	0.2033	0.2005	0.1977	0.1949	0.1922	0.1894	0.1867
-0.7	0.2420	0.2389	0.2358	0.2327	0.2296	0.2266	0.2236	0.2206	0.2177	0.2148
-0.6	0.2743	0.2709	0.2676	0.2643	0.2611	0.2578	0.2546	0.2514	0.2483	0.2451
-0.5	0.3085	0.3050	0.3015	0.2981	0.2946	0.2912	0.2877	0.2843	0.2810	0.2776
-0.4	0.3446	0.3409	0.3372	0.3336	0.3300	0.3264	0.3228	0.3192	0.3156	0.3121
-0.3	0.3821	0.3783	0.3745	0.3707	0.3669	0.3632	0.3594	0.3557	0.3520	0.3483
-0.2	0.4207	0.4168	0.4129	0.4090	0.4052	0.4013	0.3974	0.3936	0.3897	0.3859
-0.1	0.4602	0.4562	0.4522	0.4483	0.4443	0.4404	0.4364	0.4325	0.4286	0.4247
-0.0	0.5000	0.4960	0.4920	0.4880	0.4840	0.4801	0.4761	0.4721	0.4681	0.4641
0.0	0.5000	0.5040	0.5080	0.5120	0.5160	0.5199	0.5239	0.5279	0.5319	0.5359
0.1	0.5398	0.5438	0.5478	0.5517	0.5557	0.5596	0.5636	0.5675	0.5714	0.5753
0.2	0.5793	0.5832	0.5871	0.5910	0.5948	0.5987	0.6026	0.6064	0.6103	0.6141
0.3	0.6179	0.6217	0.6255	0.6293	0.6331	0.6368	0.6406	0.6443	0.6480	0.6517
0.4	0.6554	0.6591	0.6628	0.6664	0.6700	0.6736	0.6772	0.6808	0.6844	0.6879
0.5	0.6915	0.6950	0.6985	0.7019	0.7054	0.7088	0.7123	0.7157	0.7190	0.7224
0.6	0.7257	0.7291	0.7324	0.7357	0.7389	0.7422	0.7454	0.7486	0.7517	0.7549
0.7	0.7580	0.7611	0.7642	0.7673	0.7704	0.7734	0.7764	0.7794	0.7823	0.7852
0.8	0.7881	0.7910	0.7939	0.7967	0.7995	0.8023	0.8051	0.8078	0.8106	0.8133
0.9	0.8159	0.8186	0.8212	0.8238	0.8264	0.8289	0.8315	0.8340	0.8365	0.8389
1.0	0.8413	0.8438	0.8461	0.8485	0.8508	0.8531	0.8554	0.8577	0.8599	0.8621
1.1	0.8643	0.8665	0.8686	0.8708	0.8729	0.8749	0.8770	0.8790	0.8810	0.8830
1.2	0.8849	0.8869	0.8888	0.8907	0.8925	0.8944	0.8962	0.8980	0.8997	0.9015
1.3	0.9032	0.9049	0.9066	0.9082	0.9099	0.9115	0.9131	0.9147	0.9162	0.9177
1.4	0.9192	0.9207	0.9222	0.9236	0.9251	0.9265	0.9279	0.9292	0.9306	0.9319
1.5	0.9332	0.9345	0.9357	0.9370	0.9382	0.9394	0.9406	0.9418	0.9429	0.9441
1.6	0.9452	0.9463	0.9474	0.9484	0.9495	0.9505	0.9515	0.9525	0.9535	0.9545
1.7	0.9554	0.9564	0.9573	0.9582	0.9591	0.9599	0.9608	0.9616	0.9625	0.9633
1.8	0.9641	0.9649	0.9656	0.9664	0.9671	0.9678	0.9686	0.9693	0.9699	0.9706
1.9	0.9713	0.9719	0.9726	0.9732	0.9738	0.9744	0.9750	0.9756	0.9761	0.9767
2.0	0.9772	0.9778	0.9783	0.9788	0.9793	0.9798	0.9803	0.9808	0.9812	0.9817
2.1	0.9821	0.9826	0.9830	0.9834	0.9838	0.9842	0.9846	0.9850	0.9854	0.9857
2.2	0.9861	0.9864	0.9868	0.9871	0.9875	0.9878	0.9881	0.9884	0.9887	0.9890
2.3	0.9893	0.9896	0.9898	0.9901	0.9904	0.9906	0.9909	0.9911	0.9913	0.9916
2.4	0.9918	0.9920	0.9922	0.9925	0.9927	0.9929	0.9931	0.9932	0.9934	0.9936
2.5	0.9938	0.9940	0.9941	0.9943	0.9945	0.9946	0.9948	0.9949	0.9951	0.9952
2.6	0.9953	0.9955	0.9956	0.9957	0.9959	0.9960	0.9961	0.9962	0.9963	0.9964
2.7	0.9965	0.9966	0.9967	0.9968	0.9969	0.9970	0.9971	0.9972	0.9973	0.9974
2.8	0.9974	0.9975	0.9976	0.9977	0.9977	0.9978	0.9979	0.9979	0.9980	0.9981
2.9	0.9981	0.9982	0.9982	0.9983	0.9984	0.9984	0.9985	0.9985	0.9986	0.9986
3.0	0.9987	0.9987	0.9987	0.9988	0.9988	0.9989	0.9989	0.9989	0.9990	0.9990
3.1	0.9990	0.9991	0.9991	0.9991	0.9992	0.9992	0.9992	0.9992	0.9993	0.9993
3.2	0.9993	0.9993	0.9994	0.9994	0.9994	0.9994	0.9994	0.9995	0.9995	0.9995
3.3	0.9995	0.9995	0.9995	0.9996	0.9996	0.9996	0.9996	0.9996	0.9996	0.9997
3.4	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9997	0.9998
3.5	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998	0.9998

## Lampiran 15 Tabel F Hitung

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

## Lampiran 16 Kartu Kendali Bimbingan

### KARTU KENDALI BIMBINGAN LAPORAN KARYA ILMIAH

Nama : Choirul Munawaroh  
 NIM : 1911102431029  
 Nama Dosen Pembimbing : Jubaidi, S.E., M.M  
 Judul Penelitian : Pengaruh Assurance (Jaminan) Dan Empaty (Empati) Karyawan Terhadap

Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.

No	Tanggal	Uraian Pembimbing	Paraf Dosen
1	01/24 03	Pembagian kelompok penelitian, tempat penelitian, dan judul penelitian.	
2	04/24 03	Pengarahan pengajuan penelitian dan data yg diperlukan untuk skripsi.	
3	06/24 03	konsul jurnal dan kuisioner.	
4	19/24 03	Revisi bab I dan II, penentuan rumus sampel.	
5	15/24 03	konsul uji instrumen.	
6	25/24 03	konsul uji klark.	
7	28/24 03	Revisi bab I dan II.	
8	1/24 03	Acc proposal	
9	21/24 06	konsul BAB 3 dan 4.	
10	22/24 06	Ambil hasil konsul	
11	23/24 06	Revisi BAB 3 dan 4	
12	29/24 06	Pagi kumpul hasil revisi	
13	29/24 06	Siang Ambil revisian.	
14	24/24 06	kumpul revisi terakhir.	
15	24/24 06	Acc skripsi.	

Dosen Pembimbing

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

Mengetahui,

Sekretaris Program Studi Manajemen

(Asmadhimi Handayani Rahmah, S.Si., M.M)  
 NIDN. 1118058604

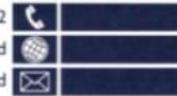
## Lampiran 17 Surat Izin Penelitian



**UMKT**  
Program Studi  
Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp. 0541-748511 Fax.0541-766832  
Website <http://manajemen.umkt.ac.id>  
email: [manajemen@umkt.ac.id](mailto:manajemen@umkt.ac.id)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 051/FEBP.1/D.2/C/2024  
Lampiran : -  
Perihal : Ijin Penelitian dan Permintaan Data Skripsi

Samarinda, 22 Sya' ban 1445 H  
04 Maret 2024 M

Kepada Yth  
Bapak/ Ibu  
Kepala Kantor Cabang  
Bank Syariah Indonesia (BSI) Samarinda Juanda  
Jl. Ir. H. Juanda No. 216 B, Kota Samarinda, Kalimantan Timur  
Di -  
Tempat

*Assalamu' allaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Bersama dengan surat ini kami ingin memberitahukan, bahwa dalam rangka akhir masa studi di Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, setiap mahasiswa diwajibkan untuk membuat Tugas Akhir Skripsi. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini kami memohon kesediaan Bapak/ Ibu untuk memberikan ijin kepada Mahasiswa yang datanya tersebut dibawah ini:

No	Nama	NIM	Email	Konsentrasi	Smt
1	Awalluddin Ali Paraira	2011102431263	<a href="mailto:awalluddinaliparaira43@gmail.com">awalluddinaliparaira43@gmail.com</a>	MSDM	VIII
2	Ayu Puspita Sari	2011102431526	<a href="mailto:ayupuspita1905@gmail.com">ayupuspita1905@gmail.com</a>		
3	Choirul Munawaroh	1911102431029	<a href="mailto:choirulmunawaroh93@gmail.com">choirulmunawaroh93@gmail.com</a>		

Untuk melakukan penelitian pada Instansi yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Tugas Akhir Skripsi pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Politik Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih

*Wassalamu' alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

An Ketua,  
Sekretaris,  
  
Hani HR, S.Si., M.M.  
N. 1118058604

## Lampiran 18 Surat Balasan Izin Penelitian



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
KCP Samarinda Juanda  
Jl. Juanda No. 216B  
Samarinda 75124  
Indonesia  
T : +62 541 7771320  
www.bankbsi.co.id

07 Mei 2024  
No.04/716 -3/8036  
Lampiran : -

Kepada  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik  
Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur  
JL. Ir.H. Juanda No. 15, Sidodadi Kec. Samarinda Ulu  
Kota Samarinda

Perihal : Persetujuan Penelitian dan Permintaan Data Skripsi

Surat Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur Nomor : 051/FEBP.1/D.2/C/2024  
Tanggal 04 Maret 2024

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

"Semoga Bapak/Ibu beserta Staff dalam keadaan sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT"

Menunjuk perihal surat tersebut diatas bersama ini kami sampaikan persetujuan izin Penelitian Mahasiswi saudara:

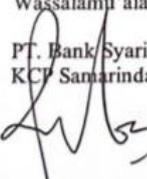
No	Nama	NIM	Konsentrasi	Semester
1	Awalluddin Ali Paraira	2011102431263	MSDM	VIII
2	Ayu Puspita Sari	2011102431526	MSDM	VIII
3	Choirul Munawaroh	1911102431029	MSDM	VIII

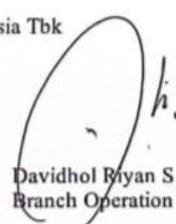
Adapun pelaksanaan PKL di maksud di mulai pada tanggal 02 Mei 2024 sd selesai dengan mengikuti ketentuan yang berlaku di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya di sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk  
KCP Samarinda Juanda

  
Priyo Borni Ardi  
Branch Manager

  
Davidhol Bryan S  
Branch Operation & Service Manager

## Lampiran 19 Lembar Saran Dan Perbaikan Seminar Hasil Skripsi



**UMKT**  
Program Studi  
Manajemen

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp 0541-748511 Fax 0541-766832  
Website <http://manajemen.umkt.ac.id>  
email [manajemen@umkt.ac.id](mailto:manajemen@umkt.ac.id)



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama : Choirul Munawaroh  
NIM : 1911102431029  
Judul : Pengaruh *Assurance* (Jaminan) Dan *Empathy* (Empati) Karyawan Terhadap Keuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.

1) Intisari/Abstrack

kurang dan 200 kata, tambahkan.

2) I/Pendahuluan

✓

3) II/Metode Penelitian

✓

4) III/Hasil Analisis dan Pembahasan

✓

5) Saran dan Perbaikan Lain

✶ Tambahkan kata pengantar, perbaiki kekusiner.

Penguji 1,

(Askiah, S.E., M.Si)  
NIDN. 0028037306



**UMKT**  
Program Studi  
**Manajemen**

Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik

Telp 0541-748511 Fax 0541-766832  
Website [http //manajemen.umkt.ac.id](http://manajemen.umkt.ac.id)  
email. manajemen@umkt.ac.id



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI**

Nama : Choirul Munawaroh  
NIM : 1911102431029  
Judul : Pengaruh Assurance (Jaminan) Dan Empathy (Empati) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.

1) Intisari/Abstrack

Ditambah.

2) I/Pendahuluan

h

3) II/Metode Penelitian

h

4) III/Hasil Analisis dan Pembahasan

h

5) Saran dan Perbaikan Lain

Perbaiki huruf kapital, tanda baca.

Penguji 2,

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

## Lampiran 20 Hasil Uji Turnitin

# Choirul Munawaroh

by Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

---

**Submission date:** 14-Jul-2024 08:33PM (UTC+0800)

**Submission ID:** 2415980693

**File name:** Karyawan\_Terhadap\_Kepuasan\_Nasabah\_Bank\_Syariah\_Indonesia\_2.pdf (465.89K)

**Word count:** 7570

**Character count:** 48046

*Handwritten signature and name: Choirul Munawaroh*

# Choirul Munawaroh

## ORIGINALITY REPORT

**29%**  
SIMILARITY INDEX

**28%**  
INTERNET SOURCES

**14%**  
PUBLICATIONS

**10%**  
STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	2%
2	repository.unmuhjember.ac.id Internet Source	1%
3	repository.stei.ac.id Internet Source	1%
4	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
6	123dok.com Internet Source	1%
7	www.scribd.com Internet Source	1%
8	positori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
9	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%

## Lampiran 21 Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian



