

**PENGARUH *RELIABILITY* (KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CABANG
SAMARINDA**

SKRIPSI

**Diajukan oleh:
Darmawan Setiawan
2011102431531**



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

**PENGARUH *RELIABILITY* (KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CABANG
SAMARINDA**

SKRIPSI

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

**Diajukan oleh:
Darmawan Setiawan
2011102431531**



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

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *RELIABILITY* (KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CABANG SAMARINDA**

SKRIPSI

**Diajukan Oleh:
Darmawan Setiawan
2011102431531**

**Disetujui diujikan
Pada tanggal 24 Juni 2024**

Pembimbing



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

**Mengetahui,
Koordinator Skripsi**



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

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH *RELIABILITY* (KEHANDALAN) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CABANG SAMARINDA

SKRIPSI


Diajukan oleh:
Darmawan Setiawan
2011102431531

Diseminarkan dan Diujikan
Pada tanggal 10 Juli 2024

Penguji I



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

Penguji II


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

Mengetahui,
Ketua
Program Studi S1 Manajemen




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

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Darmawan Setiawan

NIM : 2011102431531

Program Studi : S1 Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda

Menyatakan bahwa **skripsi** yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiasi/falbrikasi 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, 10 Juli 2024



Darmawan Setiawan
NIM. 2011102431531

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kehandalan karyawan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melibatkan 100 responden sebagai sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi pustaka, serta penyebaran kuesioner kepada para nasabah. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana dan uji kualitas data, dengan kehandalan karyawan sebagai variabel independen (X) dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y).

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kehandalan karyawan dan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda. Ini berarti bahwa peningkatan kehandalan karyawan akan secara langsung meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Sebaliknya, jika kehandalan karyawan menurun, maka kepuasan nasabah juga akan mengalami penurunan. Hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya peningkatan kehandalan karyawan sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kehandalan Karyawan, Kepuasan Nasabah, Bank Muamalat Cabang Samarinda

ABSTRACT

This research aims to identify the influence of employee reliability on the level of customer satisfaction at Bank Muamalat Samarinda Branch. To achieve this goal, this research used a quantitative approach involving 100 respondents as samples. Data collection techniques were carried out through direct observation, in-depth literature study, and distributing questionnaires to customers. The collected data was analyzed using simple linear regression analysis techniques and data quality testing, with employee reliability as the independent variable (X) and customer satisfaction as the dependent variable (Y).

From the results of the analysis and discussion that has been carried out, it can be concluded that there is a positive and significant influence between employee reliability and customer satisfaction at Bank Muamalat Samarinda Branch. This means that increasing employee reliability will directly increase the level of customer satisfaction. Conversely, if employee reliability decreases, customer satisfaction will also decrease. The results of this research show the importance of increasing employee reliability as a strategy to increase overall customer satisfaction.

Keywords: Employee Reliability, Customer Satisfaction, Bank Muamalat Samarinda Branch

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat, rahmat dan karunia yang tak terhingga. Di mana dengan izin-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Keandalan Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda**”. Shalawat serta salam semoga senantiasa Allah SWT berikan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabatnya, dan para pengikutnya sampai akhir zaman.

Adapun penulisan skripsi ini diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana manajemen. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak menerima saran petunjuk, bimbingan, dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak, khususnya kepada:

1. Ibu dan kakak- kakak saya yang tiada hentinya memberikan doa, cinta dan kasih sayangnya kepada saya demi kelancaran skripsi yang saya jalani.
2. Bapak Dr. Muhammad Musiyam, M.T, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.
3. Bapak Prof. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D., dan Ibu Asmadhini Handayani Rahma, S.Si., M.M selaku ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen yang telah memberikan nasehat-nasehat, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Juabaidi, S.E., M.E selaku pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, motivasi, waktu dan ilmu pengetahuan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Achmad Efendi, S.Pd., M.E., M.A.P selaku Penguji I saya yang telah memberikan masukan dan saran dalam sidang skripsi.
6. Seluruh dosen-dosen dan staf administrasi Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur saya ucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas ilmu yang di berikan kepada saya selama menempuh pendidikan di kampus.
7. Rekan-rekan mahasiswa dan semua pihak terutama di Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur, yang telah mendukung peneliti dalam melakukan penelitian.
8. Terima kasih kepada kakanda Bisma Maulana, S.M., S.Akun yang sudah sangat membantu dalam pemberian masukan dan pandangan penulisan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada teman terdekat saya selama berada di kampus Audi, Marsha, Uci, Sekar, Ijah, Diva, Shufi, Arum, Loli, Rusli, Bintang, Beinda, Azzah. Yang udah menjadi teman dekat selama berada di kampus.
10. Seluruh kepengurusan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Periode 2021-2022 dan Badan Esekutif Mahasiswa, Keluarga Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur. Terimakasih sudah membuat masa-masa perkuliahan saya menjadi berwarna.
11. Terima kasih seluruh sahabat saya sejak dari SMA yang udah memberikan *support* semangat,

Adam, Fauzy, Marni, Mardiah, Winda.

12. Seluruh rekan-rekan PMM Untag banyuwangi angkatan 1 ada Anggie, Ayu, Ali, Sandro, Adim, Daffa, Lita, Beni, Ana, Nurdil, Ina, Uly terimakasih sudah menjadi rekan-rekan yang sangat bermakna walaupun hanya 1 semester tapi sampai kapapun pengalaman tersebut tidak pernah dilupakan.

Semoga segala doa, bantuan, dukungan, motivasi, saran serta arahan yang diberikan dapat menjadi amalan baik sehingga memperoleh balasan yang baik dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran agar skripsi ini dapat lebih baik dan bermanfaat kedepannya.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Kampus Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur.

Samarinda, 24 Juni 2024

Penyusun,



Darmawan Setiawan

NIM: 2011102431531

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
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	4
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	10
HASIL DAN PEMBAHASAN	10
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	10
3.2 Deskripsi Data.....	11
3.3 Analisis Data.....	15
3.4 Regresi Linear Sederhana	17
3.5 Uji Hipotesis	18
3.6 Pembahasan	19

BAB IV	20
PENUTUP.....	20
4.1 Kesimpulan	20
4.2 Keterbatasan Penelitian.....	20
4.3 Saran	20
DAFTAR PUSTAKA	22
LAMPIRAN.....	24

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	6
2.2 Tabel Skala Likert	7
3.1 Jenis Kelamin Responden.....	11
3.2 Tingkat Usia Responden.....	11
3.3 Pekerjaan Responden	12
3.4 Lama Menjadi Nasabah	12
3.5 Pengelompokan Kategori Pada Pernyataan	13
3.6 Deskripsi Variabel Kehandalan (X).....	13
3.7 Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	14
3.8 Hasil pengujian validitas (X dan Y)	15
3.9 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	15
3.10 Uji Linearitas.....	16
3.11 Uji One Sample K-S.....	16
3.12 Uji Glesjer	17
3.13 Analisis Regresi Linear Sederhana	17
3.14 Uji Parsial (T).....	18
3.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.2 Kerangka Pemikiran Penelitian	4

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
L 1. Tabulasi Kuesioner	25
L 2. Lembar Kuesioner.....	28
L 3. Hasil Uji Data	29
L 4. Kartu Bimbingan.....	33
L 5. Hasil Turnitin.....	34
L 6. R Tabel	36
L 7. T Tabel.....	37
L 8. Dokumentasi	38
L 9. Surat Permononan Izin Penelitian	39
L 10 Surat Balasan Izin penelitian.....	40
L 11 Lembar Saran dan perbaiki penguji	41

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan semakin banyaknya lembaga keuangan yang tersebar di seluruh Indonesia, sektor perbankan mengalami pertumbuhan dan kemajuan pesat. Hal ini menyebabkan persaingan ketat di antara bank yang ada di Indonesia salah satu yang merasakan persaingan tersebut adalah perbankan syariah, bank syariah sangat berperan untuk membantu mengembangkan sektor riil perekonomian negara dan peran mereka sebagai lembaga intermediasi keuangan membuat salah satu bagian penting dalam siklus ekonomi. Bank syariah berkomitmen untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan individu melalui tindakan ekonomi sesuai dengan nilai-nilai agama Islam. Sebagai hasil dari banyaknya bank syariah yang berdiri di Indonesia, terlihat antusiasme masyarakat besar untuk menjadi nasabah bank syariah, yang memungkinkan mereka untuk memilih berbagai produk dan layanan menarik yang telah disiapkan oleh perbankan. Menurut Kambey *et al.*, (2020) apabila orang mengatakan bahwa suksesnya perusahaan perbankan hanya tergantung dari kerja keras tanpa adanya kualitas. Sebenarnya yang terjadi adalah penyedia jasa memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah, sehingga mereka merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan itu sendiri menurut Kotler & Keller (2016:153) adalah respon emosional individu, baik positif maupun negatif, yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan mereka dengan kualitas kinerja dari suatu jasa yang mereka rasakan. Harapan pelanggan dibentuk oleh pertemuan masa lalu, umpan balik dari kenalan, dan informasi yang diterima melalui berbagai saluran media. Jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan mengalami kekecewaan yang mendalam, sedangkan pemenuhan harapan akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini menegaskan fakta bahwa hanya perusahaan yang mampu sepenuhnya mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan pelanggan mereka, dan memahami tanggapan mereka lebih baik daripada pesaing mereka yang dapat bertahan dalam lingkungan bisnis yang semakin kompetitif (Okonkwo & Ugwuonah, 2019). Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas dan mempertahankan keunggulan kompetitif mereka, para manajer perlu menyediakan dan mempertahankan kualitas layanan yang sangat baik.

Dalam (Rifa'i, 2023) menjelaskan bahwa jika kualitas pelayanan tidak memenuhi harapan, hal tersebut dianggap buruk dan dapat mendorong nasabah untuk beralih ke perusahaan lain. Ini juga dapat menyebabkan berhentinya langganan dan perpindahan konsumen ke pesaing. Menurut teori kualitas yang diungkapkan oleh Juran & Feo (2010:71), "*Quality is fitness for use*", yang berarti jika produk atau jasa berhasil digunakan oleh pelanggan sesuai dengan tujuan awalnya, maka pelanggan akan puas dengan kualitasnya. Prinsip ini berlaku baik untuk barang fisik, jasa, maupun informasi, di mana produk tersebut harus memenuhi kebutuhan dan tujuan yang diinginkan oleh pelanggan serta pihak-pihak yang berkepentingan. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, salah satunya adalah *reliability* (kehandalan) merupakan faktor penting dalam keberlangsungan sebuah perusahaan.

Kehandalan karyawan merupakan kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat hal tersebut di dukung oleh pernyataan menurut (Nuzulullaeli *et al.*, 2020). Kemampuan untuk memenuhi janji dengan tepat waktu, konsisten, dan cepat merupakan komponen penting dari pelayanan karena pemenuhan janji akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan disebut kehandalan. Chandra *et al.* (2020:76) menyatakan bahwa interkoneksi antar dimensi kehandalan layanan memiliki arti penting dalam kerangka operasional organisasi. Hal ini disebabkan karena kehandalan merupakan cerminan prestasi kerja karyawan yang luar biasa. Ketergantungan pemberian pelayanan dapat dilihat dari ketepatan pegawai dalam

memberikan pelayanan berdasarkan pengetahuan yang diperoleh, kemahiran dalam menerapkan keterampilan pada bidang pekerjaannya, dan keahlian yang diperoleh dari pengalaman masa lalu (Riyadin, 2019). Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh karyawan dapat diandalkan dan menghasilkan kepuasan nasabah (Monica & Marlius, 2023).

Kepuasan nasabah perlu diperhatikan bagi perusahaan di bidang perbankan, kepuasan nasabah menjadi aspek penting bagi perbankan untuk mempertahankan citra perusahaan bagi masyarakat luas. Untuk mencapai kepuasan nasabah yang tinggi, perusahaan harus mengerti dan memenuhi kebutuhan serta harapan nasabah dengan baik. ini mencakup berbagai faktor seperti kualitas produk atau layanan, kecepatan dan keramahan pelayanan, kemudahan akses informasi, serta penanganan keluhan yang efisien. Menurut (Karim, 2020) kepuasan dan ketidakpuasan nasabah atas produk akan berpengaruh apabila nasabah merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Nasabah yang puas juga cenderung akan memberikan refrensi yang baik terhadap produk kepada orang lain.

Bank Muamalat merupakan salah satu bank syariah, yang berada di kota samarinda. bank syariah secara umum didirikan pada tahun 1991 sebagai bank syariah pertama di indonesia tujuan pendirian bank muamalat adalah untuk penyedia layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip ajaran agama islam yang melarang riba (Bunga) dan praktik keuangan spekulatif. Bank ini beroperasi berdasarkan bagi hasil, jual-beli dan sewa-menyewa. Bank syariah menunjukkan kinerja yang signifikan dalam industri perbankan syariah di indonesia. Namun, dengan meningkatnya persaingan dari bank syariah lainnya serta bank konvensional yang menawarkan produk-produk syariah, bank muamalat menghadapi tantangan dalam mempertahankan pangsa pasar dan kinerjanya.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marimin & Musthofa, (2018) dan Nasfi *et al.*, (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, tidak selamanya kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah seperti penelitian yang dilakukan oleh Humairo & Hasan (2023) dan Kambey *et al.* (2020). Walaupun variabel yang diteliti adalah kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan, namun setiap peneliti memberikan hasil penelitian yang berbeda-beda. Selain itu, penelitian sebelumnya didominasi oleh penelitian yang membahas tentang pengaruh pemberian pelayanan oleh bank kepada nasabah terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada kehandalan karyawan bank dalam memberikan pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah bank.

Kehandalan karyawan dan kepuasan nasabah salah satu faktor kritis yang mempengaruhi stabilitas dan reputasi sebuah institusi keuangan. Dalam institusi yang diatur ini, setiap kesalahan atau kelalaian bisa berakibat fatal, baik dari segi finansial maupun kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, pelatihan yang berkelanjutan, pengawasan yang ketat, dan pengembangan budaya kerja yang profesional adalah kunci yang sangat di perlukan agar bisa mempertahankan kepuasan nasabah yang telah dibangun selama ini.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Halimah (2013) menyarankan agar Bank Muamalat Syariah cabang Samarinda meningkatkan tolok ukur kinerjanya. Hal ini dikarenakan jika ditinjau melalui perspektif sistem *Balanced Scorecard*, kinerja Bank Umum Syariah Muamalat dianggap tidak lengkap karena tidak memenuhi dua bidang utama: perspektif nasabah serta proses pertumbuhan dan pembelajaran. Temuan penelitian ini menunjukkan adanya kekurangan, yang menyiratkan bahwa jika pembelajaran tidak dilakukan secara optimal, ada kemungkinan bahwa proses internal di cabang belum mencapai tingkat keandalan yang diinginkan. Oleh karena itu,

Bank Muamalat cabang Samarinda perlu mempertimbangkan bagaimana melaksanakan proses pelayanan dengan sempurna. Pada akhirnya, kehandalan yang dimiliki oleh karyawan Bank Muamalat Cabang Samarinda dapat diimplementasikan secara optimal. Sehingga membantu manajemen Bank Muamalat dalam meningkatkan kepuasan nasabah dari sisi kehandalan karyawannya secara maksimal. Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu diatas, maka penulis mencoba menuangkannya dalam karya ilmiah dengan judul “Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah dalam penelitian adalah. Apakah kehandalan karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan. Untuk membuktikan bahwa kehandalan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Cabang Samarinda.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diinginkan dengan dilakukannya penelitian ini yakni :

1. Secara Teoritis

1) Bagi Peneliti

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

2) Bagi Akademik

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

2. Secara Praktis

1) Bagi Instansi

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

2) Bagi Nasabah

Dengan memahami keandalan pegawai bank, nasabah dapat mengambil keputusan yang tepat dan memilih institusi yang paling memenuhi kebutuhan mereka, sehingga memastikan pengalaman perbankan yang memuaskan.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

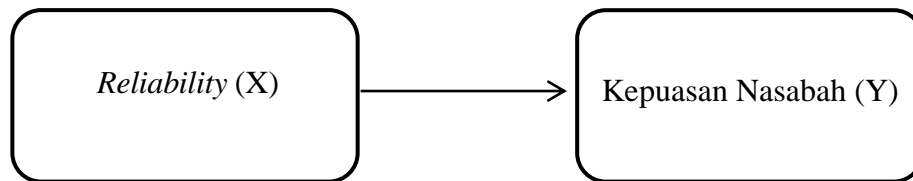
Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman tentang industri perbankan, khususnya dalam konteks perbankan syariah dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, temuan penelitian ini bertujuan untuk menyumbangkan wawasan dan pengetahuan berharga bagi para peneliti dan pembaca di masa depan, khususnya terkait kepuasan pelanggan.

1.5 Perumusan Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu asumsi sementara atau prediksi terhadap masalah penelitian, yang memerlukan data atau fakta untuk mendukungnya, seperti yang dijelaskan oleh Timotius (2017). Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian, dan landasan teori yang telah disusun dalam kerangka pikir, hipotesis dalam penelitian ini menyatakan bahwa kehandalan (*reliability*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda.

1.6 Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran menjelaskan bagaimana variabel-variabel dalam penelitian ini terhubung dan diposisikan antara variabel independen dan variabel dependen. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:



Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran Penelitian

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Lokasi Penelitian

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

2.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif. Menurut Paramita *et al.* (2021:10), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan rancangan terstruktur untuk menjawab pertanyaan penelitian, sesuai dengan metodologi ilmiah. Dalam pendekatan ini, pengukuran data dan statistik dilakukan secara objektif dengan menggunakan perhitungan ilmiah, yang didasarkan pada sampel responden seperti masyarakat atau karyawan yang memberikan jawaban terhadap sejumlah pertanyaan. Tujuan utamanya adalah untuk mengukur frekuensi dan persentase tanggapan dari responden terhadap beberapa hal yang diteliti.

2.3 Populasi dan penentuan sampel

1. Populasi

Menurut Sahir (2021:34), populasi adalah totalitas individu yang memiliki karakteristik yang ingin diteliti, dan unit-unit ini disebut sebagai unit analisis, yang bisa berupa orang, institusi, atau objek lainnya. Populasi yang dijadikan fokus penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda, termasuk mereka yang menggunakan produk bank serta mereka yang hanya menggunakan layanan bank.

2. Sampel

Komposisi dan karakteristik populasi tercermin dalam sampel. Jika populasi sangat besar dan tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mempelajari semua aspeknya karena keterbatasan seperti sumber daya, tenaga, dan waktu, peneliti dapat memilih untuk menggunakan sampel yang mewakili populasi tersebut, sesuai dengan Sugiyono (2020:138). Dalam penelitian kuantitatif, sampel merujuk kepada individu atau subjek yang dianggap mewakili populasi dan berperan sebagai responden dalam penelitian. Pemilihan sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode probability sampling, terutama random sampling. Dalam pendekatan ini, diasumsikan bahwa setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Menurut Sugiyono (2020:136), untuk menentukan ukuran sampel yang tepat, digunakan rumus Cochran karena jumlah populasi yang pasti tidak diketahui dalam penelitian ini.

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

n = jumlah sampel yang dibutuhkan

z = nilai standar yang diambil dari tabel distribusi normal Z dengan tingkat kepercayaan 95% (5% error) memiliki nilai 1.96

p = proporsi nilai yang diperoleh dari studi yang ada sebelumnya (referensi), jika proporsi tidak diketahui, maka perkiraan proporsi 50% (0.5)

q = 1-p

e = tingkat kesalahan sampel (sampling error) 10% = 0.1 dari tingkat kepercayaan 90%

Perhitungan :

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

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

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan sampel tersebut, maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 96,04 responden, yang kemudian dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 97 dan digenap menjadi 100 responden.

2.4 Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh organisasi, lembaga, badan, institusi atau perorangan dari objek data tersebut sedangkan data sekunder merupakan data yang didapatkan dari sumber lain baik organisasi, lembaga, badan dan institusi yang telah tersedia untuk digunakan sesuai dengan keperluan yang membutuhkan data (Abdullah *et al.*, 2021:64). Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat cabang Samarinda, sedangkan data sekunder merujuk pada website Bank Muamalat dan artikel ilmiah yang relevan dengan isu atau topik tertentu yang diteliti.

2.5 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional adalah penjelasan mengenai variabel yang dikonseptualisasikan berdasarkan karakteristik dan indikator yang dapat diamati. Dalam konteks penelitian ini, indikator-indikator yang membentuk setiap variabel didasarkan pada hipotesis peneliti. Kehandalan karyawan diidentifikasi sebagai variabel independen, sementara kepuasan nasabah diidentifikasi sebagai variabel dependen.

Tabel 2.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Kehandalan Karyawan (X)	Kehandalan merujuk pada kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan dapat dipercaya. (Erfan Robyardi, 2017)	- Kehandalan prosedur aktivasi/registrasi pelanggan - Kehandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan - Kehandalan informasi (Erfan Robyardi, 2017)	Skala Likert
2.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepercayaan dari nasabah akan hasil memuaskan dari pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. (Erfan Robyardi, 2017)	- Tempat - Kenyamanan - Kemudahan prosedur administrasi - Kesesuaian dengan spesifikasi - Kemampuan dalam memberikan pelayanan (Erfan Robyardi, 2017)	Skala Likert

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data untuk penelitian ini. Sebagaimana diungkapkan oleh Untari (2018:30) kuesioner umumnya dikaitkan dengan penelitian kuantitatif karena kuesioner memberikan pertanyaan terbuka dan tertutup kepada responden untuk mengumpulkan perspektif mereka terhadap variabel yang diteliti. Kuesioner dalam penelitian ini telah dirancang untuk mengumpulkan informasi mengenai pengaruh kehandalan karyawan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda. Untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi terkait fenomena sosial digunakan skala Likert. Dalam Sukardi, (2021:187) berdasarkan pengalaman di masyarakat, ada kecendrungan seseorang atau responden memilih kategori tengah, karena alasan kemanusiaan. Tetapi jika seandainya semua responden memilih pada kategori tengah maka peneliti tidak memperoleh informasi pasti. Untuk mengatasi hal tersebut pada penelitian ini menggunakan skala likert terdiri dari empat tingkatan yang diterangkan pada tabel 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 : Sukardi, (2021:187)

2.7 Teknik Analisis Data

Tujuan Analisis Data dilakukan untuk mengolah data penelitian dan memastikan keakuratannya. Penelitian ini menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS untuk mengolah data yang telah peneliti peroleh dari penelitian. Adapun uji yang digunakan pada penelitian ini yakni:

1. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Uji validitas mengukur seberapa baik suatu instrumen dapat melakukan fungsinya. Menurut Widodo *et al.* (2023:53), suatu alat pengukur dikatakan valid jika dapat mengukur secara tepat sesuai dengan tujuan yang diinginkan dalam penelitian. Proses pengukuran ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Menurut Ghazali, (2021:67) uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai koefisien korelasi yang dihitung (r hitung) dengan nilai korelasi tabel (r tabel) untuk derajat kebebasan (df) = $n-2$ (dimana n adalah jumlah sampel). Proses pengujian kevalidan ini dapat dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS, karena prosedur pengujian instrumen dan indikator adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai koefisien korelasi yang dihitung (r hitung) melebihi nilai korelasi yang tercantum dalam tabel (pada tingkat signifikansi 0,05 atau 5%), maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut dapat dianggap valid..
- b. Jika nilai koefisien korelasi yang dihitung (r hitung) lebih rendah dari nilai korelasi yang tercantum dalam tabel (pada tingkat signifikansi 0,05 atau 5%), maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut tidak memenuhi syarat valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses pengukuran atau serangkaian alat ukur yang menunjukkan konsistensi ketika pengukuran dilakukan secara berulang, sesuai dengan Widodo *et al.* (2023:60). Pengujian ini dilakukan terhadap item pernyataan yang telah dianggap valid. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai reliabilitasnya setidaknya sama besar dengan nilai korelasi tabel pada tingkat signifikansi 0,06 (Saleng, 2021:42).

2. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Linearitas

Uji linearitas memiliki tujuan untuk menilai apakah hubungan antara dua variabel bersifat linear secara signifikan, sebagaimana dijelaskan oleh Rosalina *et al.* (2021:68). Pengujian ini dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik SPSS dengan tingkat signifikansi 0,05. Apabila nilai signifikansi (Linearitas) kurang dari 0,05 ini menandakan bahwa terdapat hubungan linear antara kedua variabel tersebut. Selain itu, jika deviasi dari nilai linearitas tidak melebihi $\alpha = 0,05$ maka asumsi tentang linearitas dianggap terpenuhi.

2) Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah metode dalam asumsi klasik yang digunakan untuk mengevaluasi cara data tersebar dalam sebuah kelompok atau populasi, seperti yang dijelaskan oleh Widodo *et al.* (2023:109). Terdapat dua kategori distribusi data: distribusi normal dan tidak normal. Untuk menentukan apakah data yang digunakan dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak, menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi 5%. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel dapat dianggap memiliki distribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel dapat dianggap tidak memiliki distribusi normal (Setyawan, 2021:13).

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat penyimpangan dari asumsi klasik heteroskedastisitas, yang mencakup ketidakseragaman varians residual untuk semua observasi dalam model regresi, seperti yang dijelaskan oleh Zahriyah *et al.* (2021:89). Evaluasi ini melibatkan uji glejser, yang merupakan uji hipotesis untuk menentukan apakah model regresi menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas dengan menghitung regresi dari residual absolut. Keputusan akhir didasarkan pada hasil dari uji glejser (Rodliyah, 2021:95):

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tidak terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data terjadi heteroskedastisitas.

3. Regresi Linear Sederhana

Menurut Sahir (2021:51), regresi Sederhana merupakan analisis yang terdiri hanya dua variabel saja yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Regresi Sederhana dapat dijabarkan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Keandalan (*Reliability*)

e = *error*

4. Uji Hipotesis

1) Uji t

Uji-t, atau yang juga dikenal sebagai uji parsial, adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial untuk mengevaluasi signifikansi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, sesuai dengan (Sahir 2021:53). Jika nilai t hitung melebihi nilai t tabel pada tingkat signifikansi 0,05 itu menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel tersebut. Sebaliknya, jika nilai t hitung tidak melebihi nilai t tabel pada tingkat signifikansi 0,05 maka tidak dapat disimpulkan bahwa hubungan tersebut signifikan (Hajaroh & Raehanah, 2021:12).

2) Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2021:147), besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen diukur dengan koefisien determinasi. Dalam penelitian ini koefisien determinasinya menggunakan *adjusted R square*.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Singkat Objek Penelitian

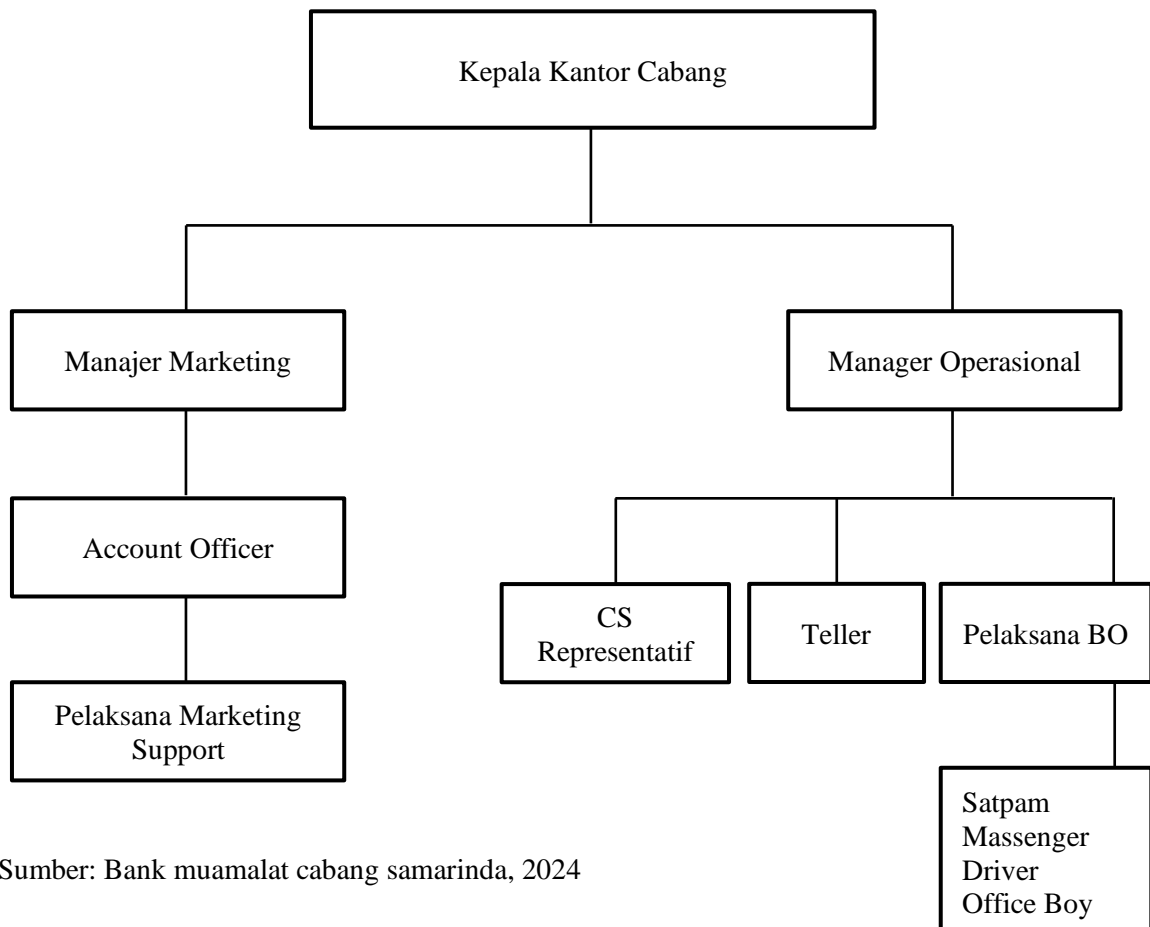
Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Cabang Samarinda. Metode yang digunakan untuk memilih sampel penelitian adalah Probability Random Sampling dengan kriteria responden yang merupakan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda. Sejumlah 100 kuesioner didistribusikan kepada responden, dan semuanya telah dikembalikan kepada peneliti. Instrumen penelitian terdiri dari dua bagian: bagian pertama berisi data identitas responden sesuai dengan kriteria yang ditentukan, sementara bagian kedua memuat pernyataan yang terkait dengan dua variabel yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

2. Visi dan Misi

- 1) Visi Menjadi bank syariah utama, dominan di pasar spritual, dan dikagumi di pasar rasional.
- 2) Misi Menjadi role model lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen, dan orientasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada stakeholder.

3. Struktur Organisasi

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat
Cabang Samarinda



Sumber: Bank muamalat cabang samarinda, 2024

3.2 Deskripsi Data

1. Deskripsi Data Responden

Penelitian ini mengenai dampak kehandalan karyawan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda dilakukan pada bulan Mei 2024 dengan partisipasi sebanyak 100 responden. Karakteristik responden meliputi:

1) Jenis Kelamin

Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	Responden	Persentase %
Laki-Laki	34	34,0
Perempuan	66	66,0
Total	100	100,0

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan data dari tabel 3.1, dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah perempuan, dengan jumlah mencapai 66 orang (66,0%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 34 orang (34,0%).

Mayoritasnya responden yang merupakan perempuan menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank Muamalat Cabang Samarinda yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah perempuan. Hal ini mencerminkan peran dominan perempuan dalam mengelola anggaran bulanan rumah tangga dan keuangan pribadi mereka. Karena itu, tidak mengherankan jika perempuan lebih sering memiliki peran dalam keputusan untuk menabung atau mengelola uang mereka sendiri.

2) Tingkat Usia

Tabel 3.2 Tingkat Usia Responden

Usia	Responden	Persentase %
19-30	63	63,0
31-42	19	19,0
43-54	13	13,0
55-66	5	5,0
Total	100	100

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan data dari tabel 3.2, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 19-30 tahun, jumlahnya mencapai 63 orang (63,0%). Responden yang berusia 31-42 tahun sebanyak 19 orang (19,0%), sedangkan responden berusia 43-54 tahun mencakup 13 orang (13,0%). Kelompok usia yang lebih tua, yaitu 55-66 tahun, hanya terdiri dari 5 orang (5,0%).

Pola usia responden dalam penelitian ini menunjukkan dominasi dari kelompok usia 19-30 tahun. Situasi ini menggambarkan keberhasilan strategi pemasaran Bank Muamalat Cabang Samarinda dalam menarik minat kalangan muda sebagai nasabah bank.

3) Pekerjaan Responden

Tabel 3.3 Pekerjaan Responden

Tingkat pekerjaan	Responden	Persentase %
Mahasiswa/Pelajar	38	38,0
Karyawan	23	23,0
PNS	11	11,0
Wiraswasta	7	7,0
Guru/Dosen	2	2,0
Ibu Rumah Tangga	9	9,0
Lainnya	10	10,0
Total	100	100,0

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan data dari tabel 3.3, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini, yaitu 38 orang (38,0%), berprofesi sebagai Mahasiswa/Pelajar. Selain itu, terdapat 23 orang (23,0%) yang bekerja sebagai Karyawan, 11 orang (11,0%) sebagai PNS, 7 orang (7,0%) sebagai Wiraswasta, 2 orang (2,0%) sebagai Guru/Dosen, 9 orang (9,0%) sebagai Ibu Rumah Tangga, dan 10 orang (10,0%) lainnya.

Data ini menggambarkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa atau pelajar yang mencapai 38%, menunjukkan bahwa strategi pemasaran Bank Muamalat Cabang Samarinda mampu menarik minat kalangan anak muda dengan berbagai produk yang ditawarkan.

4) Lama Menjadi Nasabah

Tabel 3.4 Lama Menjadi Nasabah

Tahun	Responden	Persentase %
<1 Tahun	39	39,0%
1-3 Tahun	30	30,0%
> 3 Tahun	31	31,0%
Total	100	100,0%

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan data dari tabel 3.4 tersebut, terlihat bahwa sebagian besar responden, yaitu 39 orang (39,0%), telah menjadi nasabah kurang dari 1 tahun. Selanjutnya, sebanyak 30 orang (30,0%) telah menjadi nasabah selama 1-3 tahun, dan 31 orang (31,0%) telah menjadi nasabah lebih dari 3 tahun.

Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang baru bergabung dalam waktu kurang dari 1 tahun sebanyak 39 orang. Hal ini memerlukan perhatian khusus dari pihak Bank Muamalat Cabang Samarinda untuk terus memperkenalkan dan memberikan stimulus terhadap nasabah baru dengan berbagai layanan berkualitas tinggi, sehingga mereka tetap setia dan tidak beralih ke pesaing lain.

2. Deskripsi Data Variabel Penelitian

Pada bagian ini akan dijabarkan terkait hasil yang didapatkan dari pernyataan responden pada setiap kuesioner yang diterapkan guna penilaian variabel, khususnya penilaian responden terhadap pengaruh kehandalan secara keseluruhan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, untuk menghitung nilai rata-rata dan mengevaluasinya sesuai rentang skala yang diberikan yakni:

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

Perhitungan tersebut yakni:

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

Standar untuk kategori lima kelas tersebut yakni:

Tabel 3. 5 Pengelompokan Kategori Pada Pernyataan

Interval nilai bobot	Interprestasi	Predikat
1,00-1,75	Sangat Tidak Setuju	Sangat Rendah
1,75-2,50	Tidak Setuju	Rendah
2,51-3,25	Setuju	Baik
3,26-4,00	Sangat Setuju	Sangat Baik

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, instrument penelitian disusun dalam bentuk kuisisioner untuk mengumpulkan data, yang kemudian hasilnya disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

1) Kehandalan Karyawan (X)

Sesuai hasil dari jawaban semua responden berkaitan dengan variabel Kehandalan Karyawan (X), maka hasil deskripsi dari variabel tersebut, yakni:

Tabel 3.6 Deskripsi Variabel Kehandalan (X)

Indikator		SS	S	TS	STS	Total	Rata-Rata
		4	3	2	1		
KH 1	Frekuensi	45	55	0	0	100	3,45
	Bobot	180	165	0	0	345	
KH 2	Frekuensi	46	54	0	0	100	3,46
	Bobot	184	162	0	0	346	
KH 3	Frekuensi	48	51	1	0	100	3,47
	Bobot	192	153	2	0	347	
						1338	3,46

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Pada tabel 3.6 tersebut, memperlihatkan bahwasanya nilai rata-rata variabel X Kehandalan karyawan dengan 3 indikator pernyataan adalah 3,46. Dari hasil jawaban di setiap pernyataan memperlihatkan bahwasanya responden memberikan penilaian sangat tinggi pada indikator kehandalan informasi yakni 3,47 yang masuk pada kategori sangat tinggi. Perihal ini memperlihatkan bahwasanya kehandalan yang ada di bank muamalat

cabang samarinda sudah sangat baik. Penilaian dua indikator lainnya yakni 3,46 dan terendah yakni 3,45 yang artinya Kehandalan prosedur aktivasi/registrasi pelanggan telah beroperasi dengan baik tetapi masih perlu diperhatikan.

Sehingga bisa diambil kesimpulan kehandalan pada bank muamalat cabang samarinda mengalami peningkatan, adapun peningkatan tersebut dikarenakan karyawan bertanggung jawab dalam komitmen dan kewajibannya selama di tempat kerja, walaupun sudah telah terhitung baik, nyatanya sebagian pegawai masih belum dapat mempertahankan dalam komitmen dan kewajiban maka perihal ini masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan demi menjaga serta meningkatkan kehandalan karyawan.

2) Kepuasan Nasabah (Y)

Sesuai hasil dari jawaban semua responden berkaitan dengan variabel Kepuasan (Y), sehingga hasil deskripsi dari variabel tersebut, yakni:

Tabel 3.7 Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Indikator		SS	S	TS	STS	TOTAL	Rata-Rata
		4	3	2	1		
KN 1	Frekuensi	46	54	0	0	100	3,46
	Bobot	184	162	0	0	346	
KN 2	Frekuensi	48	52	0	0	100	3,48
	Bobot	192	156	0	0	348	
KN 3	Frekuensi	45	55	0	0	100	3,45
	Bobot	180	165	0	0	345	
KN 4	Frekuensi	51	49	0	0	100	3,51
	Bobot	204	147	0	0	351	
KN 5	Frekuensi	47	53	0	0	100	3,47
	Bobot	188	159	0	0	347	
						2237	3,47

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Pada tabel 3.7 tersebut, memperlihatkan bahwasanya nilai rata-rata untuk variabel Y Kepuasan Nasabah dengan 5 indikator pertanyaan yakni 3,47 yang masuk pada kategori tinggi. Perihal ini memperlihatkan bahwasanya kepuasan nasabah yang di rasakan oleh nasabah bank muamalat cabang samarinda sudah baik. Dari hasil jawaban di setiap pernyataan memperlihatkan bahwasanya responden memberikan penilaian sangat tinggi pada indikator kesesuaian dengan spesifikasi yakni 3,51 dan terendah yakni 3,45 yang artinya kemudahan prosedur administrasi telah beroperasi dengan baik tetapi masih perlu diperhatikan.

3.3 Analisis Data

1. Uji Kualitas Data dan Uji Reliabilitas

1) Uji Validitas

Hasil uji validitas pada setiap variabel (X dan Y) dengan pengujian menggunakan alat ukur berupa program komputer yaitu IBM SPSS versi 2.6. pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.8 Hasil pengujian validitas (X dan Y)

Variabel	Indikator	R Hitung	r tabel df = (N-2)	Keterangan
Kehandalan (X)	KH 1	0,732	0,165	Valid
	KH 2	0,576	0,165	Valid
	KH 3	0,748	0,165	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	KN 1	0,639	0,165	Valid
	KN 2	0,556	0,165	Valid
	KN 3	0,432	0,165	Valid
	KN 4	0,554	0,165	Valid
	KN 5	0,647	0,165	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan Tabel 3.8 maka dapat diketahui dari delapan item dinyatakan lolos pengujian validitas hal itu dikarenakan nilai r hitung item lebih besar dari nilai r tabel sehingga dapat disimpulkan delapan item pernyataan lolos uji validitas.

2) Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas untuk variabel kehandalan karyawan (X) dan kepuasan nasabah (Y) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.9 Hasil Pengujian Reliabilitas

No	Pernyataan	Alpha Cronbach	Keterangan
1.	Kehandalan Karyawan	0,782	Reliabel
2.	Kepuasan Nasabah	0,827	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang terlampir dalam tabel 3.9 di atas, diperoleh nilai *Cronbach's alpha* untuk setiap variabel yang lebih besar dari 0,05. Temuan ini menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk kehandalan karyawan (X) dan kepuasan nasabah (Y), dapat dianggap reliabel. Dengan demikian, kuisioner ini dapat digunakan sebagai alat pengukuran yang valid dalam penelitian ini.

2. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan

**Tabel 3.10 Uji Linearitas
ANOVA Table**

			Sum of	Mean		
			Squares	df	Square	F Sig.
KEPUASAN	Between	(Combined)	.024	3	.008	22.350 .000
NASABAH *	Groups	Linearity	.024	1	.024	67.045 .000
KEHANDALAN		Deviation	.000	2	.000	.003 .997
KARYAWAN		from				
		Linearity				
	Within	Groups	.035	96	.000	
	Total		.059	99		

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 3.10 tersebut, maka diperoleh sign adalah 0,997 berarti dalam hal ini sign lebih besar dari ($0.997 > 0,05$), sehingga kita dapat ketahui bahwa antara kehandalan karyawan dengan kepuasan nasabah bank muamalat cabang samarinda memiliki hubungan yang linear atau berpola linear.

2) Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, evaluasi normalitas data dilakukan menggunakan uji Normal Probability Plot dan uji parametrik One Sample Kolmogorov-Smirnov (K-S) untuk membandingkan distribusi kumulatif dengan distribusi normal. Hasil pengujian menunjukkan bahwa:

Tabel 3.11 Uji One Sample K-S

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized
			Residual
N			100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		.01872793
Most Extreme Differences	Absolute		.076
	Positive		.075
	Negative		-.076
Test Statistic			.076
Asymp. Sig. (2-tailed)			.175^c

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan hasil dari tabel 3.11, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi (*Asymp.Sig 2-tailed*) adalah 0,175. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini memenuhi persyaratan uji *One Sample*

Kolmogorov-Smirnov. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas atau berdistribusi normal. Oleh karena itu, model regresi ini dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dipenelitian ini menggunakan uji glesjer, berikut adalah hasil uji glesjer pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.12 Uji Glesjer

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.021	.134		-.158	.875
KEHANDALAN KARYAWAN	.041	.057	.074	.731	.466

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan hasil uji glesjer yang menunjukkan nilai 0,466 untuk variabel kehandalan karyawan, dapat disimpulkan bahwa dalam analisis regresi tidak ada indikasi heteroskedastisitas. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas jika probabilitasnya lebih dari 0,05.

3.4 Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan SPSS 26, seperti yang ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.13 Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.464	.047		52.554	.000
KEHANDALAN KARYAWAN	.165	.020	.641	8.273	.000

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Dari Tabel 3.13 diatas menunjukkan hasil yang diperoleh nilai constant sebesar 2.464, sedangkan Kehandalan (b/kofisien regresi) sebesar 0,165. Dari hasil tersebut dapat dimasukkan dalam persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 2.464 + 0,165X$$

1. Konstanta

Konstanta sebesar 2.464 berarti bahwa jika variabel kehandalan karyawan (X), dianggap konstan maka kepuasan nasabah akan positif.

2. Kehandalan karyawan (X)

Kehandalan karyawan (X) memiliki nilai positif, sehingga berdampak positif pada kepuasan nasabah (Y), dengan koefisien regresi 0,165. Hubungan positif ini menunjukkan

bahwa peningkatan kehandalan karyawan (X) sejalan dengan peningkatan kepuasan nasabah (Y). Dengan kata lain, nilai koefisien 0,165 berarti bahwa jika kehandalan karyawan dalam pekerjaan di Bank Muamalat cabang Samarinda meningkat, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0,165.

3.5 Uji Hipotesis

1. Uji T (parsial)

Tabel 3.14 Uji Parsial (T)

Variabel	T hitung	T tabel	Sig	Koefisien Regresi	Keterangan
Kehandalan Karyawan	8.273	1,290	0.000	0.165	Ada pengaruh dan Positif

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel 3.14 diatas hasil pengujian signifikansi uji t tersebut dapat disimpulkan adalah Uji T yang berhubungan dengan kehandalan karyawan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y). Pada hasil pengujian dengan SPSS diperoleh nilai t hitung sebesar 8.273 dengan probabilitas signifikansi sebesar 0.000 serta t tabel sebesar 1,290 Pada hasil ini menunjukkan secara signifikansi adalah 0.000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $8.273 > 1.290$ dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,165 Berdasarkan hasil tersebut maka hipotesis yang menyatakan secara parsial kehandalan karyawan ada pengaruh secara signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan nasabah demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini dinyatakan diterima.

2. Koefisien Determinasi

Untuk mengukur seberapa besar pengaruh kehandalan karyawan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y), dilakukan perhitungan statistik dengan menggunakan Koefisien Determinasi (KD).

Tabel 3.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.260 ^a	.068	.058	1.43232

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Menurut hasil dari Tabel 3.15, nilai koefisien korelasi (R) adalah 0,260. Dari output tersebut, diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,068. Artinya, variabel bebas (kehandalan karyawan) mempengaruhi variabel terikat (kepuasan nasabah) sebesar 6,8%. Sisanya, yaitu 93,2%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

3.6 Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor kehandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Muamalat cabang Samarinda. Kehandalan ini merujuk pada kemampuan karyawan untuk menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan cepat, akurat, dan tepat. Tingkat kehandalan ini mencerminkan seberapa baik Bank Muamalat cabang Samarinda memberikan layanan kepada pelanggan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kehandalan karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut didukung oleh teori kualitas yang diungkapkan oleh Juran & Feo (2010:71), "*Quality is fitness for use*", yang berarti jika produk atau jasa berhasil digunakan oleh pelanggan sesuai dengan tujuan awalnya, maka pelanggan akan puas dengan kualitasnya. Prinsip ini berlaku baik untuk barang fisik, jasa, maupun informasi, di mana produk tersebut harus memenuhi kebutuhan dan tujuan yang diinginkan oleh pelanggan serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Berdasarkan hasil pengujian, terbukti bahwa kehandalan karyawan memiliki dampak positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda. Ini berarti bahwa setiap pelayanan yang disediakan oleh karyawan dinilai baik oleh nasabah, yang menghasilkan penilaian positif terhadap bank tersebut di masyarakat. Temuan ini didukung oleh nilai t signifikansi yang lebih rendah dari alpha, yaitu $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa kehandalan karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, terlihat bahwa nilai t hitung lebih tinggi dari nilai t tabel, dengan nilai $8,273 > 1,290$, yang menunjukkan penolakan terhadap H_0 dan penerimaan terhadap H_a . Ini menegaskan bahwa kehandalan karyawan di Bank Muamalat Cabang Samarinda berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Adapun jawaban dari responden yang diperoleh berdasarkan hasil analisis deskripsi data sebelumnya melalui kuesioner memberikan hasil bahwa indikator kehandalan informasi memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu karyawan bank muamalat menjelaskan informasi secara detail terhadap apa yang tidak diketahui nasabah. Maknanya bahwa setiap karyawan bank muamalat cabang samarinda telah sangat baik dalam memberikan pelayanan khususnya di kehandalan informasi dengan hasil bahwa seluruh nasabah merasakan puas akan pernyataan terkait kehandalan informasi.

Penemuan dari penelitian ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Marimin & Musthofa (2018) dan Nasfi et al. (2020), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Studi-studi tersebut menunjukkan bahwa kehandalan secara khusus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan data yang dikumpulkan dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kehandalan karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terlihat jelas dari hasil uji t yang menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara kedua variabel tersebut. Kehandalan karyawan, yang mencakup kemampuan mereka untuk menjalankan tugas dengan tepat, cepat, dan konsisten, merupakan faktor kunci dalam mencapai tingkat kepuasan nasabah yang optimal di Bank Muamalat Cabang Samarinda. Kemampuan karyawan dalam menguasai seluruh tugas pekerjaan secara efisien dan efektif sangat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan. Nasabah cenderung merasa lebih nyaman dan percaya diri ketika berinteraksi dengan karyawan yang handal dan efisien, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan bank.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa ada korelasi yang signifikan antara kehandalan karyawan dan kepuasan nasabah. Dari hasil analisis korelasi yang dilakukan, terlihat bahwa kehandalan karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah, meskipun pengaruh ini hanya parsial. Artinya, meskipun kehandalan karyawan bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah, namun faktor ini memiliki kontribusi yang cukup besar dalam membentuk persepsi dan kepuasan nasabah.

Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa kehandalan karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dapat diterima. Hasil ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan kualitas dan kehandalan karyawan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda. Upaya untuk terus meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan profesionalisme karyawan akan sangat bermanfaat dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah serta mempertahankan reputasi positif bank di mata nasabah.

4.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan diantaranya:

1. Keterbatasan literatur terkait hasil studi sebelumnya menyebabkan penelitian ini memiliki banyak kelemahan, baik dari segi hasil maupun aspek analitis.
2. Adanya keterbatasan waktu dalam penyebaran kuesioner sehingga membutuhkan waktu untuk mendapatkan hasil dari penyebaran kuesioner
3. Peneliti menyadari adanya kekurangan dalam penelitian ini terkait ketersediaan sumber dan referensi yang relevan. Oleh karena itu, diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk menambah jumlah sumber dan referensi yang akurat terkait dengan topik yang diangkat.

4.3 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang menunjukkan bahwa kehandalan karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, berikut adalah beberapa saran untuk Bank Muamalat Cabang Samarinda:

1. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan:

Investasikan dalam program pelatihan yang komprehensif untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan. Fokus pada aspek-aspek seperti pelayanan pelanggan, penanganan keluhan, dan efisiensi operasional.

2. **Evaluasi dan Umpan Balik Berkala:**

Lakukan evaluasi kinerja secara berkala untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Berikan umpan balik konstruktif kepada karyawan untuk membantu mereka memperbaiki dan mengembangkan kemampuan mereka.

3. **komunikasi Efektif:**

Pastikan adanya komunikasi yang jelas dan terbuka antara manajemen dan karyawan. Karyawan yang merasa didengar dan dihargai cenderung bekerja lebih baik dan memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah.

4. **Pemantauan dan Analisis Lanjutan:**

Terus pantau dan analisis hubungan antara kehandalan karyawan dan kepuasan nasabah secara berkala. Data yang terkumpul dapat digunakan untuk membuat keputusan strategis yang lebih baik dan untuk menyesuaikan program pelatihan atau kebijakan lainnya sesuai kebutuhan.

Dengan menerapkan saran-saran ini, Bank Muamalat Cabang Samarinda dapat terus meningkatkan kehandalan karyawan dan meningkatkan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2021). *Metodologi penelitian kuantitatif* (N. Saputra (ed.)). Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty : Tinjauan Teoritis. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Nomor Mi). CV IRDH.
- Erfan Robyardi. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah (Erfan Robyardi)*. 102–113.
- Ghozali. (2021a). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Ghozali, I. (2021b). *Aplikasi Analisis Multivariate* (10 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hajaroh, S., & Raehanah. (2021). *Statistik Pendidikan, Teori dan praktik* (E. Muliadi (ed.)). Sanabil.
- Halimah, R. N. (2013). *implementasi balanced scorecard untuk penilaian kinerja pada bank syariah muamalat samarinda*. 1–11.
- Humairo, A., & Hasan, N. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Kc Surabaya Darmo. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran*, 2(1), 168–177.
- Juran, J. M., & Feo, J. A. De. (2010). *Juran' S Quality Handbook*. In *Training for Quality* (Vol. 1, Nomor 3).
- Kambey, A., Tampi, J. R. E., & Walangitan, O. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Manado. 1*, 147–153.
- Karim, K. (2020). *Aspek kepuasan nasabah berdasarkan kualitas jasa perbankan* (T. Lestari (ed.)). CV. Jaka Media Publishing.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education Limited.
- Marimin, A., & Musthofa, U. A. (2018). *Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank muamalat surakarta. September*, 27–40.
- Monica, C., & Marlius, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari cabang Muaralabuh. *Jurnal Pundi*, 7(1), 53–62. <https://doi.org/10.31575/jp.v7i1.465>
- Nasfi, Rahmad, & Sabri. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. 4(1), 19–39.
- Nuzulullaeli, A., Hakim, R., & Purwadi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang XXX terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan. *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1), 16–23.
- Okonkwo, C. D., & Ugwuonah, G. (2019). Improving Bank Customers' Satisfaction through Relationship Marketing Practices. *International Journal of Marketing Research Innovation*, 3(1), 30–36. <https://doi.org/10.46281/ijmri.v3i1.333>
- Paramita, R. W. D., Rizal, N., & Sulistyan, R. B. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, Buku Ajar Perkuliahan Metodologi Penelitian Bagi Mahasiswa Akuntansi & Manajemen*.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Rodliyah, L. (2021). *Pengantar dasar statistika* (S. Irawati (ed.)). Lppm Unhasy Tebuireng Jombang.
- Rosalina, L., Oktarina, R., & Saputra, I. (2021). *Buku Ajar Statiska* (Eliza (Ed.)). Cv. Muharika Rumah Ilmiah.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian* (T. Koryati (ed.); 1 ed.). Penerbit Kbm Indonesia.

- Saleng, Z. A. (2021). *Kecerdasan Emosional Profesionalisme Guru Dan Prestasi Belajar Siswa, Buku Berbasis Riset Pendidikan*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Setyawan, D. A. (2021). *Petunjuk Pratikum Uji Normalitas & Homogenitas data Dengan SPSS*. Grup Penerbitan CV Tahta Media Group.
- Sukardi, M. (2021). *Metodologi Penelitian Pendidikan, Kompetensi Dan Praktiknya (edisi revisi)* (R. Damayanti (ed.)). Sinar Grafika Offset.
- Timotius, K. H. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian pendekatan Manajemen Pengetahuan Untuk Perkembangan Pengetahuan*. Andi.
- Untari, D. T. (2018). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kontemporer Bidang Ekonomi Dan Bisnis*.
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, Khairunnisa, Lestari, S. M. P., Wijayanti, D. R., Devriany, A., Hidayat, A., Dalfian, Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, Widya, N., & Rogayah. (2023). *Buku ajar metode penelitian (1 ed.)*. CV SCIENCE TECHNO DIRECT PERUM.
- Zahriyah, A., Suprianik, Parnomo, A., & Mustofa. (2021). *Ekonometrika teknik dan aplikasi dengan spss (1 ed.)*. Mandala Press.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Tabulasi Kuesioner

Responden ke-	Variabel Kehandalan				Variabel Kepuasan Nasabah					
	KH.1	KH.2	KH.3	Total KH	KN.1	KN.2	KN.3	KN.4	KN.5	Total KN
1	3	4	4	11	3	3	3	3	3	12
2	4	4	3	11	4	4	3	3	4	18
3	4	4	3	11	4	3	4	3	3	17
4	3	3	4	10	3	4	4	3	3	17
5	4	4	4	12	3	4	3	4	4	18
6	3	3	3	9	3	3	3	4	3	16
7	4	3	4	11	3	4	4	3	3	17
8	3	3	3	9	4	4	3	4	4	19
9	3	3	3	9	4	3	4	4	3	18
10	3	4	4	11	4	3	3	4	3	17
11	4	4	3	11	4	4	3	4	3	18
12	3	4	3	10	3	4	4	3	3	17
13	4	3	3	10	3	4	3	3	3	16
14	4	3	4	11	3	3	4	3	4	17
15	3	4	3	10	3	4	3	4	4	18
16	3	3	3	9	4	4	3	4	4	19
17	4	3	4	11	4	3	3	4	4	18
18	3	3	3	9	4	4	3	3	4	18
19	3	4	3	10	3	3	4	4	3	17
20	4	3	4	11	4	3	4	3	4	18
21	4	3	4	11	3	4	3	4	3	17
22	3	4	3	10	3	4	3	4	3	17
23	3	4	3	10	4	4	3	3	4	18
24	3	4	3	10	3	3	4	4	3	17
25	3	4	3	10	4	3	3	4	4	18
26	3	3	4	10	3	4	3	4	3	17
27	3	4	3	10	3	4	3	4	4	18
28	4	3	4	11	3	3	4	4	3	17
29	3	3	4	10	3	3	4	4	3	17
30	4	3	4	11	4	3	3	4	3	17
31	3	4	3	10	3	4	4	3	3	17
32	4	3	3	10	4	3	3	4	4	18
33	3	4	3	10	3	4	4	4	3	18
34	4	4	4	12	3	3	4	4	3	17
35	3	4	3	10	3	4	4	3	3	17
36	4	3	4	11	4	3	4	3	3	17
37	4	3	4	11	3	3	3	4	4	17
38	4	4	4	12	3	4	4	3	3	17
39	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
40	4	4	4	12	4	4	3	4	4	19
41	3	3	4	10	4	3	4	3	3	17
42	4	4	3	11	4	4	3	4	4	19

43	4	3	4	11	4	4	3	4	3	18
44	4	3	4	11	4	3	3	4	4	18
45	3	3	3	9	4	4	3	3	4	18
46	4	3	2	9	3	4	4	4	4	19
47	4	4	4	12	4	3	3	3	4	17
48	3	3	4	10	3	4	4	4	3	18
49	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
50	4	3	3	10	4	4	4	3	4	19
51	3	4	3	10	4	3	3	3	3	16
52	4	3	4	12	4	3	3	4	4	18
53	3	4	4	11	3	4	3	3	4	17
54	4	3	4	11	4	3	4	4	3	18
55	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
56	3	3	4	10	4	4	4	4	4	20
57	4	3	3	10	4	3	4	4	4	19
58	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
59	4	4	4	12	4	4	4	3	4	19
60	3	3	3	9	4	3	4	3	4	18
61	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
62	4	4	4	12	3	3	4	3	3	16
63	3	4	4	11	3	3	4	3	3	16
64	4	3	3	10	3	3	3	4	4	17
65	3	4	3	10	4	4	4	3	4	19
66	3	3	3	9	4	3	3	3	4	17
67	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
68	3	3	3	9	3	4	4	4	3	18
69	4	4	4	12	4	3	3	4	4	18
70	3	3	3	9	4	3	4	3	4	18
71	3	4	4	11	3	4	3	4	3	17
72	4	3	4	11	4	3	4	4	3	18
73	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
74	4	3	3	10	3	3	3	3	3	15
75	3	4	4	11	3	3	3	3	4	16
76	3	4	3	10	4	3	4	3	3	17
77	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20
78	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
79	3	3	4	10	3	4	3	3	3	16
80	3	3	3	9	3	4	3	3	4	17
81	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18
82	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
83	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20
84	3	4	3	10	3	3	3	3	3	15
85	3	3	4	10	3	4	4	4	4	19
86	4	4	4	12	4	4	4	4	4	20

87	3	3	3	9	3	3	4	3	3	16
88	4	4	3	11	3	4	3	4	4	18
89	3	3	4	10	4	4	4	4	4	20
90	3	4	3	10	3	3	3	4	4	17
91	4	4	4	12	3	3	3	4	4	17
92	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
93	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15
94	3	4	4	11	3	3	3	4	4	17
95	4	4	4	12	3	3	3	3	3	15
96	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
97	3	3	3	9	4	4	4	4	4	20
98	4	3	3	10	3	4	3	3	3	16
99	3	3	3	9	3	3	3	3	3	15
100	4	4	4	12	4	4	4	3	3	18

LAMPIRAN 2. Lembar Kuesioner

A. Profil Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - Perempuan
 - Laki-laki
3. Usia :
4. Pekerjaan
 - PNS
 - Guru/Dosen
 - Karyawan
 - Wiraswasta
 - Mahasiswa/Pelajar
 - Ibu Rumah Tangga
 - Lainnya :
5. Berapa Lama Menjadi Nasabah Bank Muamalat
 - < 1 Tahun
 - 1-3 Tahun
 - > 3 Tahun

B. Panduan Pengisian Kuesioner

Berilah tanda *checklist* (✓) untuk setiap pernyataan sesuai dengan fakta dalam kolom yang tersedia. Apabila terjadi kesalahan dalam pemilihan jawaban berilah tanda sama dengan (=) pada kolom yang salah. Berikut terdapat 4 pilihan untuk mengisi kuesioner pada setiap pertanyaan yaitu :

Keterangan

- 1 = Sangat Setuju (SS)
- 2 = Setuju (S)
- 3 = Tidak Setuju (TS)
- 4 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Terima kasih atas kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini.

Kehandalan (*Reliability*)

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Bank Muamalat melayani nasabah dengan sangat baik sesuai dengan prosedur aktivitas/registrasi yang nasabah inginkan.				
2	Karyawan Bank Muamalat memberikan kemudahan dalam teknis pelayanan kepada nasabah.				
3	Karyawan Bank Muamalat menjelaskan informasi secara detail terhadap apa yang tidak diketahui nasabah.				

VARIABEL KEPUASAN NASABAH

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Bank Muamalat mempunyai tempat dan lingkungan yang bersih, rapi, serta memadai untuk melakukan aktivitas bertransaksi.				
2	Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Muamalat.				
3	Saya merasa bahwa Bank Muamalat telah memberikan kemudahan dalam pelayanan sesuai dengan prosedur.				
4	Saya merasa bahwa spesifikasi yang disampaikan oleh Bank Muamalat telah sesuai dengan pelayanan yang diberikan dalam penggunaan produk layanan Bank Muamalat syariah berupa : a) Produk Funding : Tabungan, Deposito, dan lainnya. b) Produk Financing : KPR, Pembiayaan Haji Plus.				
5	Bank Muamalat mampu memberikan kelengkapan sesuai dengan kewajiban berupa pelayanan yang cepat, kompetensi, kenyamanan dan kebersihan dalam melakukan transaksi.				

LAMPIRAN 3. Hasil Uji Data

1. Variabel Kehandalan Karyawan (X)

		Correlations			
		X.1	X.2	X.3	TOTAL.X
KH.1	Pearson Correlation	1	.532**	.521**	.817**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
KH.2	Pearson Correlation	.532**	1	.580**	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
KH.3	Pearson Correlation	.521**	.580**	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TOTAL.KH	Pearson Correlation	.817**	.841**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

2. variabel kepuasan nasabah (y)

		Correlations					
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	TOTAL.Y
KN.1	Pearson Correlation	1	.599**	.639**	.338**	.482**	.787**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KN.2	Pearson Correlation	.599**	1	.519**	.459**	.522**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KN.3	Pearson Correlation	.639**	.519**	1	.338**	.402**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KN.4	Pearson Correlation	.338**	.459**	.338**	1	.584**	.700**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
KN.5	Pearson Correlation	.482**	.522**	.402**	.584**	1	.770**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL.KN	Pearson Correlation	.787**	.797**	.746**	.700**	.770**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	

N	100	100	100	100	100	100
---	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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

UJI RELIABILITAS

1. Variabel Kehandalan Karyawan (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.782	3

2. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	5

ASUMSI KLASIK

1. Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN NASABAH *	Between Groups	(Combined)	.024	3	.008	22.350	.000
		Linearity	.024	1	.024	67.045	.000
		Deviation from Linearity	.000	2	.000	.003	.997
KEHANDALAN KARYAWAN	Within Groups		.035	96	.000		
	Total		.059	99			

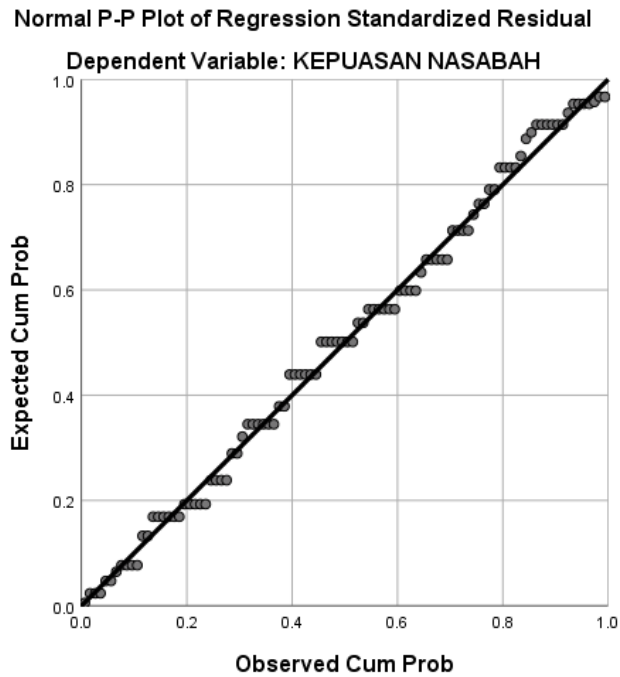
2. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.01872793
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.075

	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.175 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

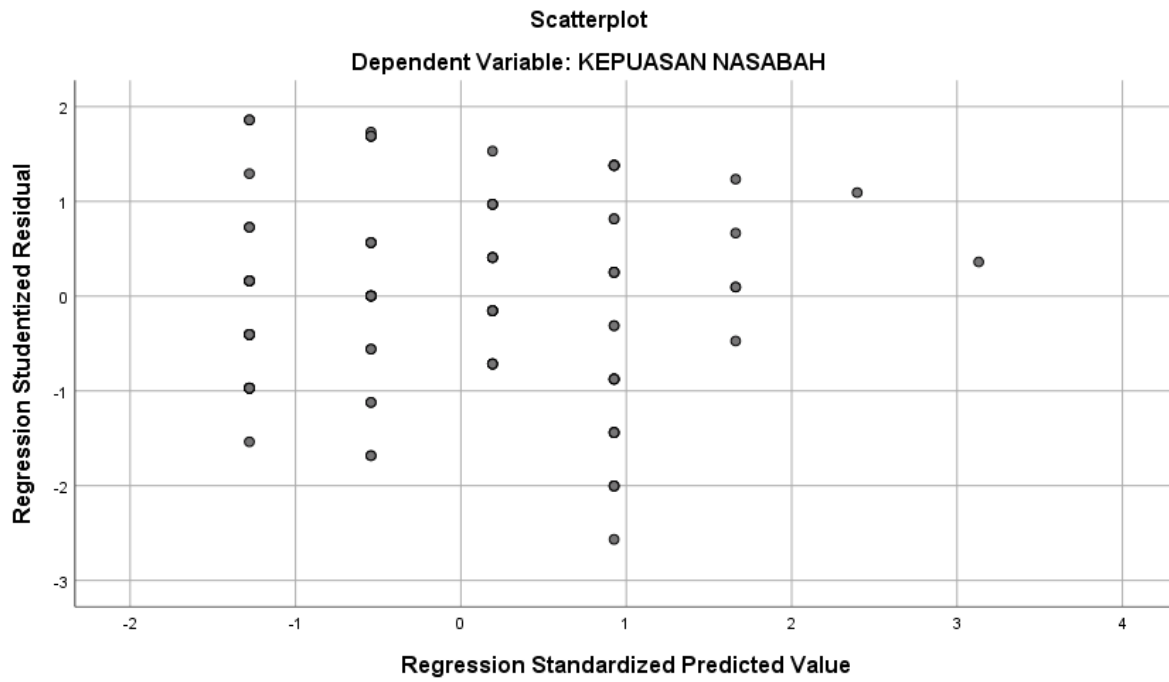


3. Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser Dan Scatterplot)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	-.021	.134		-.158	.875
	KEHANDALAN KARYAWAN	.041	.057	.074	.731	.466

a. Dependent Variable: ABS_RES



4. Analisis Regresi

Coefficients^a












Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	2.464	.047		52.554	.000
	KEHANDALAN	.165	.020	.641	8.273	.000
	KARYAWAN					

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH


LAMPIRAN 4. Kartu Bimbingan

KARTU KENDALI BIMBINGAN LAPORAN KARYA ILMIAH


Nama : Darnawan Setiawan
 NIM : 2011102431531
 Nama Dosen Pembimbing : Jubaidi, S.E., M.M
 Judul Penelitian : Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat

No	Tanggal	Uraian Pembimbing	Paraf Dosen
1	01/3 24	Pembagian kelompok Penelitian tempat Penelitian dan judul Penelitian	
2	09/3 24	Konsul Pengajuan Penelitian dan data yang diperlukan untuk Skripsi	
3	08/3 24	Konsul Jurnal dan Kuesioner	
4	14/3 24	Revisi Bab I dan II, Penentuan rumus sampel	
5	15/3 24	Konsul Uji Instrumen	
6	17/3 24	Konsul Uji Kevalidan	
7	25/3 24	Revisi bab I dan II	
8	28/3 24	Revisi bab I dan II	
9	21/6 24	Revisi naskah publikasi	
10	22/6 24	Revisi Skripsi	
11	23/6 24	Revisi Tabel	
12			
13			
14			
15			

Dosen Pembimbing


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

Mengetahui,
 Sekretaris Program Studi Manajemen


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

LAMPIRAN 5. Hasil Turnitin

Darmawan Setiawan

by Manajemen Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur

Submission date: 19-Jul-2024 11:15AM (UTC+0800)

Submission ID: 2415980693

File name: Darmawan_Setiawan_2011102431531.pdf (691.96K)

Word count: 6263

Character count: 40349

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Darmawan Setiawan', is written over a faint rectangular box.

Darmawan Setiawan

Handwritten signature and text:
Zubanti

ORIGINALITY REPORT

26%
SIMILARITY INDEX

24%
INTERNET SOURCES

12%
PUBLICATIONS

10%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	123dok.com Internet Source	1%
2	docplayer.info Internet Source	1%
3	repository.stei.ac.id Internet Source	1%
4	ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Komputer Indonesia Student Paper	1%
6	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
7	ecampus.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	1%
8	ejournal.unsrat.ac.id Internet Source	1%
9	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%

LAMPIRAN 6. R Tabel

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

LAMPIRAN 7. T Tabel

Tabel Nilai t

d.f	$t_{0,10}$	$t_{0,05}$	$t_{0,025}$	$t_{0,01}$	$t_{0,005}$	d.f
40	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704	40
41	1,303	1,683	2,020	2,421	2,701	41
42	1,302	1,682	2,018	2,418	2,698	42
43	1,302	1,681	2,017	2,416	2,695	43
44	1,301	1,680	2,015	2,414	2,692	44
45	1,301	1,679	2,014	2,412	2,690	45
46	1,300	1,679	2,013	2,410	2,687	46
47	1,300	1,678	2,012	2,408	2,685	47
48	1,299	1,677	2,011	2,407	2,682	48
49	1,299	1,677	2,010	2,405	2,680	49
50	1,299	1,676	2,009	2,403	2,678	50
51	1,298	1,675	2,008	2,402	2,676	51
52	1,298	1,675	2,007	2,400	2,674	52
53	1,298	1,674	2,006	2,399	2,672	53
54	1,297	1,674	2,005	2,397	2,670	54
55	1,297	1,673	2,004	2,396	2,668	55
56	1,297	1,673	2,003	2,395	2,667	56
57	1,297	1,672	2,002	2,394	2,665	57
58	1,296	1,672	2,002	2,392	2,663	58
59	1,296	1,671	2,001	2,391	2,662	59
60	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660	60
61	1,296	1,670	2,000	2,389	2,659	61
62	1,295	1,670	1,999	2,388	2,657	62
63	1,295	1,669	1,998	2,387	2,656	63
64	1,295	1,669	1,998	2,386	2,655	64
65	1,295	1,669	1,997	2,385	2,654	65
66	1,295	1,668	1,997	2,384	2,652	66
67	1,294	1,668	1,996	2,383	2,651	67
68	1,294	1,668	1,995	2,382	2,650	68
69	1,294	1,667	1,995	2,382	2,649	69
70	1,294	1,667	1,994	2,381	2,648	70
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	71
72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	72
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	73
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	74
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	75
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	76
77	1,293	1,665	1,991	2,376	2,641	77
78	1,292	1,665	1,991	2,375	2,640	78

Tabel Nilai t

d.f	$t_{0,10}$	$t_{0,05}$	$t_{0,025}$	$t_{0,01}$	$t_{0,005}$	d.f
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	79
80	1,292	1,664	1,990	2,374	2,639	80
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	81
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	82
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	83
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	84
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	85
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	86
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	87
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	88
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	89
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	90
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	91
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	92
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	93
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	94
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	95
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	96
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	97
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	98
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	99
Inf.	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	Inf.

Sumber: Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS (Dr. Imam Ghozali)

LAMPIRAN 8. Dokumentasi



LAMPIRAN 9. Surat Permononan 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



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 050/FEBP.1/C.6/C/2024
Lampiran : -
Perihal : Ijin Penelitian dan Permintaan Data Skripsi

Samarinda, 20 Sya' ban 1445 H
01 Maret 2024 M

Kepada Yth
Bapak/ Ibu
Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia Cabang Samarinda
Jl. Pahlawan Blok F, No. 3 A, Kel. Dadi Mulya, Kec. Samarinda Ulu, Kota Samarinda
Di –
Tempat

Assalamu' allaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

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

No	Nama	NIM	Email	Konsentrasi	Smt
1	Azzah Nur Aziizah	2011102431365	2011102431365@umkt.ac.id	MSDM	VIII
2	Beindah Desita Zalasiah Fitri	2011102431433	2011102431433@umkt.ac.id		
3	Bintang Firdaus	2011102431106	2011102431106@umkt.ac.id		
4	Darmawan Setiawan	2011102431531	2011102431531@umkt.ac.id		

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 10 Surat Balasan Izin penelitian



Bank Muamalat



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

Samarinda, 8 Juli 2024 M
2 Muharam 1446 H

Kepada Yth:

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

Perihal : Balasan Izin Penelitian dan Permintaan Data Skripsi

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Dengan Hormat,

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

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

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

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






Wassalaamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
CABANG SAMARINDA

Muhammad Fikri Maududi
Relationship Manager Funding



LAMPIRAN 11 Lembar Saran dan perbaikan penguji

 <p>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH KALIMANTAN TIMUR Berkeadilan Berprestasi Berkeadilan</p>	<h1>UMKT</h1> <p>Program Studi Manajemen</p> <p>Fakultas Ekonomi, Bisnis dan Politik</p>	Telp. 0541-748511 Fax. 0541-766832 Website http://manajemen.umkt.ac.id email: manajemen@umkt.ac.id	  
<p>بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ</p>			
LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI			
Nama:	Darmawan Setiawan	NIM:	2011102431531
Judul:	Pengaruh <i>Reliability</i> (Keandalan) Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda		
1) Intisari/Abstract	kesalahan dalam mengutip kata dalam abstrak		
2) I/Pendahuluan	<ul style="list-style-type: none">- konstruksi penulisan kurang tepat- kurang teori x dan y- kurang masalah x dan y- salah penulisan kutipan		
3) II/Metode Penelitian	<ul style="list-style-type: none">- Salah penulisan kutipan		
4) III/Hasil Analisis dan Pembahasan			
5) Saran dan Perbaikan Lain	<ul style="list-style-type: none">- Saran menyesuaikan kesimpulan		
<p>Penguji,</p>  <p>(Achmad Efendi, S.Pd., M.E., M.A.P) NIDN. 1127029401</p>			
<p>Kampus 1 Jl. Ir. H Juanda No 15 Samarinda Kampus 2 Jl. Pelita Pesona Mahakam Samarinda</p>			



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR SARAN DAN PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama: Darmawan Setiawan

NIM: 2011102431531

Judul: Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda

1) Intisari/Abstract

2) I/Pendahuluan

3) II/Metode Penelitian

4) III/Hasil Analisis dan Pembahasan

5) Saran dan Perbaikan Lain

Penguji,

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

NIDN. 1107087901