

Darmawan
Setiawan_2011102431531_Pen
garuh Reliability (Kehandalan)
Karyawan Terhadap Kepuasan
Nasabah Pada Bank Muamalat
Cabang Samarinda.docx

by Taqwaikhwan@gmail.com 1

Submission date: 28-Jun-2024 02:16PM (UTC+0530)

Submission ID: 2409779417

File name:

Darmawan_Setiawan_2011102431531_Pengaruh_Reliability_Kehandalan_Karyawan_Terhadap_Kepuasan_Nasabah_Pada_Bank_Muamalat_Cabang_Samarinda.docx
(123.54K)

Word count: 5402

Character count: 36161

1.1 Latar Belakang Masalah

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). Di samping itu, pertumbuhan perusahaan tergantung pada kepuasan pelanggan, dimana secara tidak langsung kepuasan pelanggan dapat meningkatkan profitabilitas dan meningkatkan kesehatan keuangan organisasi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap bank syariah dan mempertahankan keunggulan kompetitif mereka, para manajer perlu menyediakan dan mempertahankan kualitas layanan yang sangat baik..

Menurut Kotler & Keller (2016:156), konsep kualitas mencakup semua fitur dan karakteristik produk atau jasa yang berkontribusi dalam memenuhi kebutuhan baik yang jelas maupun yang tidak terucapkan. Bagi perusahaan, mencapai standar mutu yang tinggi dan unggul sangat penting untuk memastikan kepuasan pelanggan dan konsumen. Namun, mengevaluasi kualitas layanan memiliki tantangan yang lebih besar dibandingkan dengan barang fisik karena jasa tidak dapat dilihat atau dirasakan secara fisik oleh konsumen seperti halnya barang. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus memberikan prioritas utama pada kualitas layanan mereka.

Rifa'i (2023:12) 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) (Nuzulullaeli et al., 2020). Kemampuan

67 untuk memenuhi janji dengan tepat waktu, konsisten, dan cepat merupakan komponen penting dari pelayanan karena pemenuhan janji akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan disebut keandalan. Chandra *et al.* (2020:76) menyatakan bahwa interkoneksi antar dimensi keandalan layanan memiliki arti penting dalam kerangka operasional organisasi. Hal ini disebabkan karena keandalan 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 pelanggan (Monica & Marlius, 2023).

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 keandalan 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 keandalan karyawan bank dalam memberikan pelayanan dapat meningkatkan kepuasan nasabah bank.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Halimah (2013) menyarankan agar Bank Muamalat Syariah cabang Samarinda meningkatkan tolak 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, keandalan yang dimiliki oleh karyawan Bank Muamalat Cabang Samarinda dapat diimplementasikan secara optimal. Sehingga membantu manajemen Bank Muamalat dalam meningkatkan kepuasan nasabah dari sisi keandalan karyawannya secara maksimal. Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu di atas, maka penulis mencoba menuangkannya dalam karya ilmiah dengan judul "Pengaruh *Reliability* (Keandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat.

21

1.2 Rumusan Masalah

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

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan. Untuk membuktikan bahwa keandalan 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

2

- 1) Bagi Peneliti
Peneliti dapat memanfaatkan informasi ini untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang tingkat kepuasan pelanggan dan menerapkannya pada penelitian mereka 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 angka 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

52 II METODE PENELITIAN

2.1 Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada Bank Muamalat Cabang 438 marinda 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.

57 2.3 Populasi dan penentuan sampel

1. Populasi

Menurut Sahr (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 35 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 43 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

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif. Menurut Paramita et al. (2021:10), penelitian kuantitatif merupakan studi yang menggunakan desain terstruktur untuk menjawab pertanyaan penelitian, sesuai dengan metodologi ilmiah. Dalam pendekatan ini, pengukuran data dan statistik dilakukan secara objektif dengan menggunakan perhitungan ilmiah, berdasarkan pada sampel responden seperti masyarakat atau karyawan yang memberikan tanggapan terhadap serangkaian pertanyaan. Tujuan utamanya adalah untuk mengukur frekuensi dan persentase tanggapan dari responden terhadap variabel 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) | Kepercayaan dan kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan dapat dipercaya. (Lupiyoadi, 2020:217) | - Kehandalan prosedur aktivasi/registrasi pelanggan - Kehandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan - Kehandalan informasi (Lupiyoadi, 2020:289) | Skala Likert |
| 2. | Kepuasan Nasabah (Y) | Kepercayaan dari nasabah akan hasil memuaskan dari pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. (Lupiyoadi, 2020:218) | - Tempat - Kenyamanan prosedur administrasi - Kesesuaian dengan spesifikasi - Kemampuan dalam memberikan pelayanan (Lupiyoadi, 2013:182) | 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 Sugiyono (2020:168), peneliti memilih fenomena sosial tertentu untuk diteliti sebagai variabel penelitian. Dalam bentuk sifatnya, skala likert yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert unipolar yang mengacu pada nilai numerik yang hanya berupaya mengukur satu sifat yang lebih dominan antara setuju. Nilai dari skala unipolar dapat dikategorikan dari tertinggi atau terendah maupun sebaliknya tanpa adanya pemisahan ditengahnya. Pada penelitian ini 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 |

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.

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:

- Jika nilai koefisien korelasi yang dihitung (r hitung) lebih tinggi dari nilai korelasi yang tercantum dalam tabel (pada tingkat signifikansi 0,1 atau 10%), maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut dapat dianggap valid.
- Jika nilai koefisien korelasi yang dihitung (r hitung) lebih rendah dari nilai korelasi yang tercantum dalam tabel (pada tingkat signifikansi 0,1 atau 10%), 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 0,1.

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 0,1. Apabila nilai signifikansi (Linearitas) kurang dari 0,1, ini menandakan bahwa terdapat hubungan linear antara kedua variabel tersebut. Selain itu, jika deviasi dari nilai linearitas tidak melebihi alpha (α) = 0,1, 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 kategori distribusi data: distribusi normal dan tidak normal. Untuk menentukan apakah data yang digunakan dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak, menggunakan uji Imogorov-Smirnov dengan tingkat signifikansi 10%. Apabila nilai signifikansi > 0,1, maka variabel dapat dianggap memiliki distribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi < 0,1, maka variabel dapat dianggap tidak memiliki distribusi normal.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengevaluasi apakah terdapat penyimpangan dari asumsi klasik heteroskedastisitas, yang mencakup ketidakteraturan 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:

- Jika nilai signifikansi > 0,1 maka data tidak terjadi heteroskedastisitas.
- Jika nilai signifikansi < 0,1 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 0,1, itu menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel tersebut. Sebaliknya, jika nilai t hitung tidak melebihi nilai t tabel pada tingkat signifikansi 0,1, maka tidak dapat disimpulkan bahwa hubungan tersebut signifikan.

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*.

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.

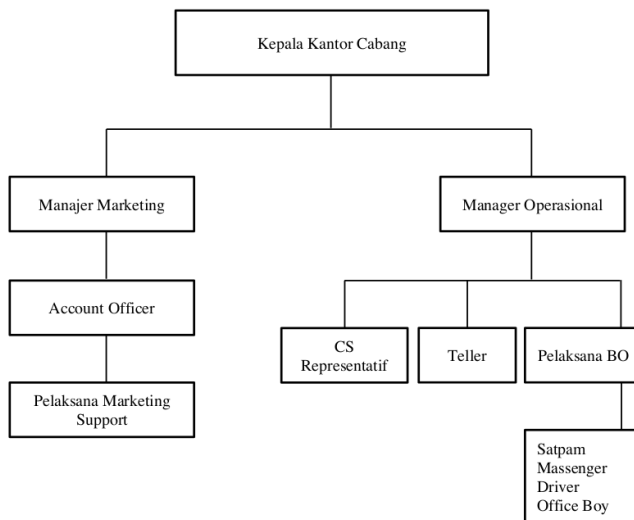
Sejumlah 100 kuesioner didistribusikan kepada responden, dan semuanya telah dikembalikan kepada peneliti. Instrumen penelitian terdiri dari dua bagian: bagian pertama berisi data identitas responden sesuai dengan kriteria yang ditentukan, sementara bagian kedua memuat pernyataan yang terkait dengan dua 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 kewirasahaan, 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%).

Mayoritas 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 kuisioner 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 selengkapny 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 0.1. 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 KARYAWAN | Deviation from Linearity | .000 | 2 | .000 | .003 | .997 |
| | 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>0,1), 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

| | | 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 0,1, 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 glejser 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 0,1.

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/koeffisien 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 hasil dari tabel 3.11, dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai signifikansi (Asymp.Sig 2-tailed) sebesar 0,175. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,1, hal ini menunjukkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi persyaratan uji One Sample Kolmogorov-Smirnov untuk distribusi normal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas. Oleh karena itu, model regresi ini dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

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.

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 signifikansi yang lebih rendah dari alpha, yaitu $0,000 < 0,1$, 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.

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.

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, seperti yang terlihat dari hasil uji t. Kehandalan karyawan merupakan faktor kunci dalam mencapai tingkat kepuasan nasabah yang optimal di Bank Muamalat Cabang Samarinda. Kemampuan karyawan dalam menguasai seluruh tugas pekerjaan memengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah, yang merasa lebih nyaman dengan pelayanan yang handal dan efisien.

Dari hasil penelitian mengenai korelasi antara kehandalan karyawan dan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Samarinda, dapat disimpulkan bahwa kehandalan karyawan berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat diterima..

4.2 Saran

Sesuai kesimpulan mengenai pengaruh kehandalan karyawan terhadap kepuasan nasabah bank muamalat cabang Samarinda, disarankan yakni:

1. Untuk meningkatkan kinerja karyawan di Bank Muamalat cabang Samarinda, pimpinan harus terus memperhatikan kemampuan baik karyawan lama maupun baru, terutama dalam hal tanggung jawab, serta meningkatkan kinerja mereka agar penilaian positif dari nasabah terhadap Bank Muamalat cabang Samarinda dapat dipertahankan.
2. Peneliti menyadari adanya kekurangan dalam penelitian ini terkait ketersediaan sumber dan referensi yang relevan. Oleh karena itu, disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menambah jumlah sumber dan referensi yang akurat terkait dengan topik yang diangkat.

4.3 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.

Darmawan Setiawan_2011102431531_Pengaruh Reliability (Kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Samarinda.docx

ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| 23% SIMILARITY INDEX | 21% INTERNET SOURCES | 10% PUBLICATIONS | 8% STUDENT PAPERS |
|--------------------------------|--------------------------------|----------------------------|-----------------------------|

PRIMARY SOURCES

| | | |
|-----------|---|---------------|
| 1 | repository.stei.ac.id Internet Source | 2% |
| 2 | docplayer.info Internet Source | 1% |
| 3 | ejournal.unsrat.ac.id Internet Source | 1% |
| 4 | www.scribd.com Internet Source | 1% |
| 5 | eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source | 1% |
| 6 | digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source | 1% |
| 7 | Submitted to Universitas Pamulang Student Paper | 1% |
| 8 | Submitted to iGroup Student Paper | 1% |
| 9 | Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper | <1% |
| 10 | vdocuments.mx Internet Source | <1% |
| 11 | eprints.umg.ac.id Internet Source | <1% |
| 12 | prosiding.stie-aas.ac.id Internet Source | <1% |
| 13 | digilib.uinsa.ac.id Internet Source | <1% |
| 14 | repositori.usu.ac.id Internet Source | <1% |

| | | |
|----|--|------|
| 15 | repository.umj.ac.id Internet Source | <1 % |
| 16 | ecampus.pelitabangsa.ac.id Internet Source | <1 % |
| 17 | idr.uin-antasari.ac.id Internet Source | <1 % |
| 18 | jurnal.umb.ac.id Internet Source | <1 % |
| 19 | dspace.uii.ac.id Internet Source | <1 % |
| 20 | repository.unmuhjember.ac.id Internet Source | <1 % |
| 21 | repository.upnjatim.ac.id Internet Source | <1 % |
| 22 | stienas-y pb.ac.id Internet Source | <1 % |
| 23 | Submitted to Universitas PGRI Palembang Student Paper | <1 % |
| 24 | digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source | <1 % |
| 25 | eprints.uny.ac.id Internet Source | <1 % |
| 26 | repository.upi.edu Internet Source | <1 % |
| 27 | Submitted to Higher Education Commission Pakistan Student Paper | <1 % |
| 28 | Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha Student Paper | <1 % |
| 29 | Submitted to vitka Student Paper | <1 % |
| 30 | repository.unhas.ac.id Internet Source | <1 % |
| 31 | repository.syekhnurjati.ac.id Internet Source | <1 % |

| | | |
|----|--|------|
| 32 | Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper | <1 % |
| 33 | repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source | <1 % |
| 34 | repository.umi.ac.id Internet Source | <1 % |
| 35 | Submitted to Landmark University Student Paper | <1 % |
| 36 | Submitted to Sriwijaya University Student Paper | <1 % |
| 37 | Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper | <1 % |
| 38 | dspace.umkt.ac.id Internet Source | <1 % |
| 39 | e-theses.iaincurup.ac.id Internet Source | <1 % |
| 40 | journal.uii.ac.id Internet Source | <1 % |
| 41 | journal.ukrim.ac.id Internet Source | <1 % |
| 42 | jurnal.univpgri-palembang.ac.id Internet Source | <1 % |
| 43 | repositori.uma.ac.id Internet Source | <1 % |
| 44 | rinjani.unitri.ac.id Internet Source | <1 % |
| 45 | etd.iain-padangsidempuan.ac.id Internet Source | <1 % |
| 46 | etheses.uin-malang.ac.id Internet Source | <1 % |
| 47 | journal.formosapublisher.org Internet Source | <1 % |
| 48 | journals.umkt.ac.id Internet Source | <1 % |
| 49 | www.pps.unud.ac.id Internet Source | <1 % |

<1 %

50 Yateno Yateno. "DAMPAK CONTINUITY MARKETING, ONE TO ONE MARKETING DAN PARTNERING MARKETING PADA KEPUASAN NASABAH EKA SAVE PADA BANK EKA BUMI ARTHA METRO", FIDUSIA : JURNAL KEUANGAN DAN PERBANKAN, 2018

Publication

<1 %

51 Zariahwati Ajining Pambudi. "Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction Pada PT. Bank Jateng KCP Cepu", EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya, 2018

Publication

<1 %

52 docobook.com

Internet Source

<1 %

53 hebronbaseball.org

Internet Source

<1 %

54 id.scribd.com

Internet Source

<1 %

55 jp.feb.unsoed.ac.id

Internet Source

<1 %

56 repository.unej.ac.id

Internet Source

<1 %

57 digitallib.iainkendari.ac.id

Internet Source

<1 %

58 journal.lppmunindra.ac.id

Internet Source

<1 %

59 jurnal.pancabudi.ac.id

Internet Source

<1 %

60 pure.tue.nl

Internet Source

<1 %

61 repo.uinsatu.ac.id

Internet Source

<1 %

62 repository.uinfabengkulu.ac.id

Internet Source

<1 %

| | | |
|----|--|------|
| 63 | 123dok.com Internet Source | <1 % |
| 64 | Aldian Fatka Arsandy, Astried Damayanti. "RECTEMA (Recount Text Maze): An Educational Game to Facilitate Reading Recount Text", <i>LinguA-LiterA: Journal of English Language Teaching Learning and Literature</i> , 2021 Publication | <1 % |
| 65 | core.ac.uk Internet Source | <1 % |
| 66 | digilib.unila.ac.id Internet Source | <1 % |
| 67 | eprints.walisongo.ac.id Internet Source | <1 % |
| 68 | Albertus Lalaun. "ANALISIS PERHITUNGAN BAGI HASIL YANG DITERIMA OLEH NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT CABANG AMBON", <i>INFERENSI</i> , 2014 Publication | <1 % |
| 69 | Nur Aisyah Fitriasti, R. Amalina Dewi Kumalasari. "E-Marketing Mix Dalam Meningkatkan Minat Pembelian Generasi Millennial di Online Store Sociolla", <i>JURNAL ADMINISTRASI BISNIS</i> , 2023 Publication | <1 % |
| 70 | id.123dok.com Internet Source | <1 % |
| 71 | repository.ar-raniry.ac.id Internet Source | <1 % |
| 72 | repository.usd.ac.id Internet Source | <1 % |

Exclude quotes Off

Exclude bibliography Off

Exclude matches Off

Darmawan Setiawan_2011102431531_Pengaruh Reliability
(Kehandalan) Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada
Bank Muamalat Cabang Samarinda.docx

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19
