

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1.1 Gambaran Umum**

#### **1.1.1 Sejarah Bank Jabar Banten Syariah**

Tanggal 20 Mei 2000 adalah awal berdirinya Bank BJB Syariah yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginannya untuk menggunakan jasa perbankan syariah pada saat itu. Di tahap awal pembentukannya tersebut, Bank BJB Syariah masih berstatus sebagai Divisi atau Unit Usaha Syariah oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Jabar Banten Syariah , 2016).

Dalam perkembangan selanjutnya, Divisi atau Unit Usaha Syariah tersebut bertransformasi menjadi sebuah Bank Umum Syariah setelah 10 (sepuluh) tahun beroperasi setelah mendapat persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Menurut pandangan Manajemen perusahaan induk tersebut, transformasi ini diperlukan untuk mempercepat pertumbuhan usaha syariah serta mendukung program Bank Indonesia yang menghendaki peningkatan *share* perbankan Syariah (Bank Jabar Banten Syariah , 2016).

Secara resmi Bank BJB Syariah berdiri pada tanggal 15 Januari 2010 berdasarkan Akta Pendirian PT Bank Jabar Banten Syariah nomor 4 tanggal 15 Januari 2010 yang telah disetujui dan disahkan dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor AHU-04317. AH.01.01 tanggal 26 Januari 2010, yang telah beberapa kali diubah dan terakhir diubah dengan Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham Lainnya PT Bank Jabar Banten Syariah Nomor 01 tanggal 12 Agustus 2015 yang dibuat dihadapan Notaris Maryanti Tirtowijoyo, S.H., M.Kn. Hal ini merupakan tindak lanjut keputusan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Jabar Banten Syariah , 2016).

Bank BJB Syariah secara resmi mendapatkan Surat Ijin Usaha dari Bank Indonesia Nomor 12/629/DPbs tertanggal 30 April 2010 dan memulai usahanya pada tanggal 6 Mei 2010. Sebelum mendapatkan ijin tersebut, terlebih dahulu

Ratna Siti Zaenab, 2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PRODUK PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

dilakukan *cut off* dari Divisi atau Unit Usaha Syariah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk yang menjadi cikal bakal Bank BJB Syariah (Bank Jabar Banten Syariah , 2016).

Saat ini Bank BJB Syariah berkedudukan dan berkantor pusat di Kota Bandung, Jalan Braga No.135, dan telah memiliki jaringan kantor dan jaringan Anjungan TunaiMandiri (ATM) yang tersebar di Provinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta serta jaringan ATM Bersama yang tersebar di seluruh Indonesia (Bank Jabar Banten Syariah , 2016).

### **1.1.2 Visi dan Misi Bank Jabar Banter Syariah**

Bank Jabar Banten Syariah telah memiliki visi, misi dan nilai-nilai budaya kerja sebagai landasan terciptanya budaya yang unggul pada perusahaan dan menjaganya agar tetap fokus pada tujuan yang ingin dicapainya.

#### **1.1.2.1 Visi Bank Jabar Banter Syariah**

Adapun yang menjadi visi Bank Jabar Banten Syariah Kota Bandung adalah sebagai berikut (Bank Jabar Banten Syariah , 2016):

***“Bank Syariah Regional yang Sehat, Terkemuka dan Berdaya Saing Global”***

Penjabaran makna dari visi Bank Jabar Banten Syariah adalah sebagai berikut:

#### **A. Bank syariah regional**

Menjunjung tinggi dan menerapkan prinsip Syariah. Regional bermakna: mewakili keunikan atau identitas sebagai bank syariah yang berasal dari daerah Jawa Barat dan Banten; menjunjung nilai-nilai luhur (kearifan lokal); mencirikan loyalitas masyarakat terhadap Bank BJB syariah.

#### **B. Sehat**

Makna sehat dari visi Bank BJB Syariah itu sendiri memiliki profil risiko, penerapan *Good Corporate Governance* (GCG), rentabilitas, dan permodalan yang secara umum baik.

#### **C. Terkemuka**

Makna terkemuka dari visi Bank BJB Syariah itu sendiri yang berperan menjadi pemain utama bank syariah di wilayah utama (Jabar-Banten) maupun di luar wilayah utama.

#### **D. Berdaya saing global**

Memiliki daya saing (*competitive advantage*) dengan bank lokal bahkan internasional. Permodalan yang kuat, SDI yang produktif dan memiliki kompetensi, amanah dan profesional, operasional yang efisien, IT yang kuat dan andal. Mampu bersaing di luar wilayah utama.

##### **1.1.2.2 Misi Bank Jabar Banten Syariah**

Misi merupakan upaya yang harus dilaksanakan oleh instansi perusahaan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Dengan misi inilah, diharapkan seluruh pegawai dan pihak terkait dapat memahami peran dan fungsinya dalam mewujudkan pencapaian tujuan tersebut. Dalam upaya pencapaian visi Bank Jabar Banten Syariah, maka ditetapkan misi Bank Jabar Banten Syariah sebagai berikut:

- a. Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah melalui peningkatan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM).
- b. Memberikan layanan perbankan syariah secara amanah dan profesional.
- c. Dan memberikan nilai tambah bagi *stakeholder*.

##### **1.1.3 Budaya Perusahaan Bank Jabar Banten Syariah**

Pada awal pendirian Bank Jabar Banten Syariah telah diusung dengan slogan “Mitra Amanah Usaha Masalahah.” Hingga saat ini kutipan kata masalahah dikembangkan menjadi nilai budaya perusahaan oleh Bank Jabar Banten Syariah.

Nilai – nilai budaya yang telah dikembangkan dan diterapkan di Bank Jabar Banten Syariah adalah masalahah. Masalahah yaitu manfaat, faedah, bagus, guna atau kegunaan. Membentuk budaya perusahaan untuk dapat merubah perilaku pegawai menjadi lebih militan, amanah, selalu mampu memberikan solusi, selalu memberikan layanan yang terbaik, mempunyai hubungan yang harmoni antar setiap karyawan, nasabah, mitra, manajemen dan *stakeholder* untuk mencapai visi misi Bank Jabar Banten Syariah secara holistik yaitu menyeluruh sehingga tercapai kemaslahatan atau kebaikan secara bersama – sama. Masalahah merupakan sesuatu yang dapat mendatangkan kebaikan, kebermanfaatan, kepastian, kelayakan, keselarasan dan keputusan. Dengan makna lain masalahah adalah memelihara serta

mewujudkan tujuan Syariah (menarik, mewujudkan kemanfaatan, menyingkirkan, menghindari kemudharatan). Selanjutnya kata masalah tersebut diuraikan menjadi nilai – nilai budaya perusahaan yang harus dilakukan baik manajemen maupun pegawai, sebagai berikut:

Militan (M), membangkitkan semangat dan berdedikasi tinggi penuh pengabdian, tidak kenal lelah mengeluarkan kemampuan terbaik dalam mendukung dan mewujudkan visi dan misi perusahaan. Contohnya seperti, meningkatkan kemampuan atau kompetensi dengan selalu belajar tak kena henti, menjaga perilaku dan penampilan sebagai banker professional, berpegang teguh pada kebenaran atau peraturan yang berlaku.

Amanah (A), sikap mental yang di dalamnya terkandung unsur kepatuhan terhadap hukum, tanggung jawab terhadap tugas, kesetiaan pada komitmen, keteguhan dalam memegang janji dan mempunyai integritas. Contohnya seperti, punya integritas yang tinggi dengan jujur disiplin dan konsisten dalam melaksanakan tugas, meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam menggunakan fasilitas kantor, meningkatkan kepedulian terhadap keberadaan dan kondisi sarana penunjang lainnya.

Solusi (S), kemampuan untuk memberikan jalan keluar, penyelesaian dan pemecahan masalah serta mampu beradaptasi terhadap perubahan, rintangan, tantangan, situasi dan kondisi apapun untuk tercapainya visi dan misi perusahaan. Contohnya seperti, memberikan solusi penyelesaian komplek pada kesempatan pertama sesuai dengan kewenangannya, mempersiapkan dan merencanakan segala sesuatu dalam pekerjaan.

Layanan (LA), memiliki daya tarik, menyenangkan dalam berperilaku baik ke nasabah, rekan, tamu, mitra dalam memberi pelayanan yang terbaik atau melebihi harapan mereka sehingga mereka sangat puas. Contohnya seperti, melayani sesuai dengan standar layanan Bank Jabar Banten Syariah, memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah baik internal maupun eksternal.

Harmoni (HA), keselarasan, kombinasi antar bagian, kekeluargaan dan menjaga silaturahmi. Contohnya seperti, saling mendukung dan menghargai sesuai dengan ketentuan pada Bank Jabar Banten Syariah, memperkuat tali silaturahmi dan menjaganya agar tetap utuh, mempererat hubungan yang baik antar sesama

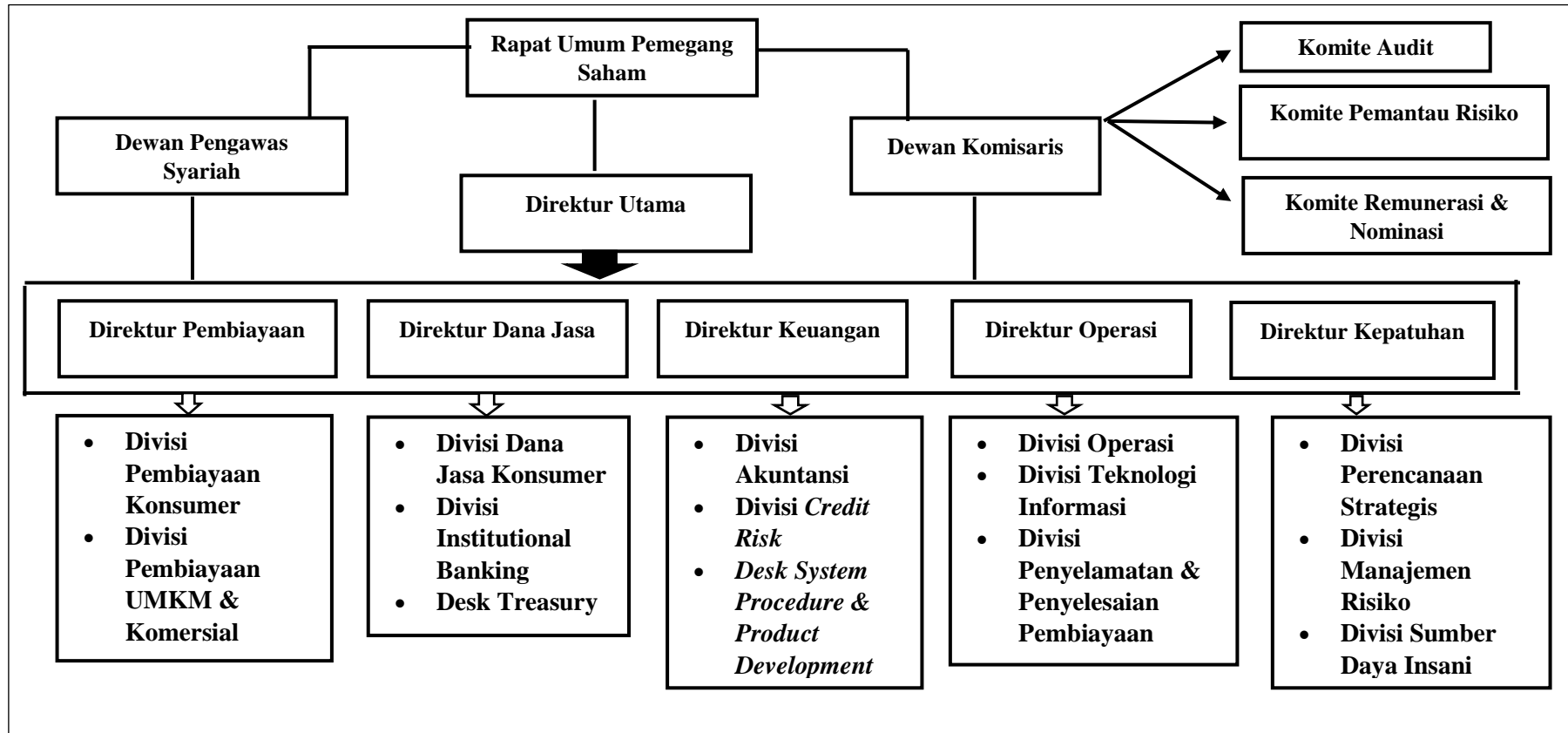
karyawan, menjaga hubungan yang baik dengan nasabah dan selalu memberikan sapa atau salam.

Holistik (H), cara pandang yang menyatakan bahwa keseluruhan sebagai satu kesatuan yang lebih penting dari pada bagian – bagiannya karena ada pada kebersamaan tim. Contohnya seperti, meningkatkan teamwork, kerjasama antar unit kerja, selalu berfikir solatif dalam menghadapi problem kerja dan menemukan solusinya, saling menghargai dan menghormati serta mendahulukan kepentingan (bersama atau umum) perusahaan diatas kepentingan pribadi (kelompok atau golongan) dan transparan terhadap perlakuan yang adil dalam menghargai karyawan dalam mencapai kinerja yang unggul.

#### **1.1.4 Struktur Organisasi Bank Jabar Banten Syariah**

Pembagian tugas dan wewenang serta mekanisme kerja yang jelas merupakan yang terpenting dalam suatu organisasi. Tujuan dari semua itu adalah untuk memperoleh kemudahan, sumber daya manusia yang berpotensi, kelancaran dan ketertiban dalam menjalankan suatu organisasi dan sistematis guna memberikan kejelasan dalam melaksanakan pemberian tugas, juga untuk memudahkan dalam pengaturan data dalam manajemen perusahaan.

Bank Jabar Banten Syariah, memiliki struktur organisasi tersendiri dengan maksud untuk memberikan gambaran tentang tanggung jawab dan wewenang tiap bagian dalam melaksanakan aktifitas di Bank Jabar Banten Syariah ini. Sehingga diharapkan jasa pelayanan dapat lebih ditingkatkan dan pada akhirnya dapat mencapai tujuan yaitu tercapainya kepuasan nasabah.



**Gambar 3.1**  
**Struktur Organisasi Bank Jabar Banten Syariah**  
*Sumber: Laporan Tahunan 2016 Annual Report Bank BJB Syariah*

Tipe organisasi yang digunakan Bank Jabar Banten Syariah adalah tipe organisasi fungsional dimana dalam tipe ini pimpinan mempunyai bawahan yang jelas sebab setiap atasan berwenang memberi instruksi kepada setiap bawahan sepanjang ada hubungannya dengan fungsi atasan tersebut. Tipe kepemimpinan yang digunakan di Bank Jabar Banten Syariah adalah tipe demokratis dimana para pemimpin tidak diktaktor, tindakan sesuai kepentingan dan kemampuan bersama, kekeluargaan dan persatuan.

Tugas dan tanggung jawab dewan komisaris yaitu melakukan pengawasan, memberi nasehat, nasehat serta mengarahkan, memantau dan mengevaluasi jalannya kepengurusan Bank oleh direksi serta memberikan persetujuan atas rencana korporasi dan rencana bisnis, serta pelaksanaan ketentuan anggaran dasar bank, keputusan RUPS (Rapat Umum Pemegang Saham), peraturan Bank Indonesia dan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Selanjutnya tugas dan tanggung jawab dewan pengawas Syariah yaitu melakukan pengawasan dengan mekanisme masing – masing kantor cabang dan kantor cabang pembantu mengirimkan sampel akad penghimpunan maupun penyaluran dana yang bermasalah dan berpotensi bermasalah kepada dewan pengawas Syariah di kantor pusat. Dalam melaksanakan tugas dan pengelolaan bank, dilakukan pembagian tugas direksi yang didasari oleh struktur organisasi bank, yaitu:

#### **A. Direktur Utama**

Bersama – sama anggota direksi yang lain, menyusun visi dan misi nilai – nilai perusahaan serta rencana korporasi dan rencana bisnis untuk dibicarakan dan disetujui oleh dewan komisaris atau RUPS (Rapat Umum Pemegang Saham) sesuai dengan ketentuan anggaran dasar bank.

#### **B. Direktur Pembiayaan**

Mengkoordinasikan, mengendalikan, mengembangkan, membina, mengelola serta mengevaluasi pelaksanaan tugas bisnis UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah), konsumen dan komersial dari bidang – bidang dibawahnya agar efektif dan efisien dengan mengutamakan asas keseimbangan.

### **C. Direktur Dana dan Jasa**

Mengkoordinasikan, mengendalikan, mengembangkan, membina, mengelola serta mengevaluasi pelaksanaan tugas bisnis dana, jasa, layanan dan treasury dari bidang – bidang dibawahnya agar efektif dan efisien dengan mengutamakan asas keseimbangan.

### **D. Direktur Keuangan**

Mengkoordinasikan, mengendalikan, mengembangkan, membina, mengelola serta mengevaluasi pelaksanaan tugas SIM (Sistem Informasi Manajemen) dan akuntansi, kecukupan sistem dan prosedur, pengembangan produk dan *credit risk* dari bidang – bidang dibawahnya.

### **E. Direktur Operasi**

Mengkoordinasikan, mengendalikan, mengembangkan, membina, mengelola serta mengevaluasi pelaksanaan tugas operasional, teknologi informasi dan penyelesaian penyelamatan pembiayaan dari bidang – bidang dibawahnya agar lebih efektif dan efisien.

### **F. Direktur Kepatuhan**

Mengkoordinasikan, mengendalikan, mengembangkan, membina, mengelola serta mengevaluasi pelaksanaan tugas perencanaan strategis, manajemen risiko, sumber daya insani dan kepatuhan agar lebih efektif dan efisien.

## **1.2 Hasil penelitian dan Pembahasan**

Dalam pemaparan hasil penelitian serta pembahasan, peneliti akan membahas respon subjek penelitian atas pertanyaan penelitian atau rumusan masalah penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian serta hipotesis berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data. Dalam hal pembahasannya peneliti menggunakan pola tematik yang mana dalam pola ini bagian hasil temuan dan bagian pembahasan dipaparkan secara tergabung. Sebelum memaparkan hasil pengujian secara statistik, akan dipaparkan terlebih dahulu mengenai analisis deskriptif nasabah Bank Jabar Banten Syariah yang menjadi responden dalam penelitian ini.

### **1.2.1 Deskriptif Responden**

Pada bagian analisis deskriptif responden akan digambarkan berdasarkan hasil temuan penelitian seperti jenis kelamin, bidang pekerjaan, lama menjadi



nasabah, serta masalah yang pernah dikeluhkan dari responden Bank Jabar Banten Syariah. Profil responden dalam penelitian ini diperoleh dari hasil jawaban angket responden yang telah peneliti kumpulkan. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan nasabah aktif di Kantor Cabang Bank Jabar Banten Syariah Kota Bandung, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase %
1.	Laki – laki	54	54
2.	Perempuan	46	46
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data hasil penyebaran kuesioner 2017*

Berdasarkan hasil survey yang diperoleh dari 100 responden dapat di lihat pada tabel 4.1 bahwa responden nasabah laki-laki lebih banyak sebesar 54% dibandingkan dengan responden nasabah perempuan 46%, artinya nasabah di BJB syariah lebih di dominasi oleh laki-laki. Berdasarkan 100 responden ini yang di dominasi oleh laki-laki, maka penelitian ini bersifat umum dan tidak berkaitan dengan permasalahan *gender*. Karena memang responden yang dijumpai pada saat proses penyebaran angket ini tidak di batasi antara perempuan ataupun laki-laki.

**Tabel 3.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan**

No	Bidang Pekerjaan	Jumlah	Persentase %
1.	Pegawai Swasta	72	72
2.	Pegawai Negeri	6	6
3.	BUMD	1	1
4.	Wiraswasta	2	2
5.	Wirusaha	1	1
6.	Belum Bekerja	3	3
7.	Tidak Mengisi	15	15
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data hasil penyebaran kuesioner 2017*

Dari Tabel 4.2 di atas bisa dilihat bahwa sebagian besar nasabah Bank Jabar Banten Syariah merupakan pegawai swasta sebesar 72%. Hal ini disebabkan letak geografis kantor cabang Bank Jabar Banten Syariah yang berada di pusat kota Jl. Braga No. 135 Bandung dekat taman Balai Kota Bandung dan juga Bank Indonesia, selain itu juga terdapat beberapa kantor pemerintahan seperti Dinas Sumber Daya

Air Provinsi Jawa Barat, adapula beberapa bank umum lainnya yang berdekatan seperti BNI, Mandiri dan lain sebagainya. Sehingga sangat wajar sebagian besar nasabahnya adalah pegawai swasta.

**Tabel 3.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

No.	Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	Persentase %
1.	Kurang Dari 1 Tahun	19	19
2.	1 - 2 Tahun	15	15
3.	> 2 - 3 Tahun	24	24
4.	> 3 - 4 Tahun	8	8
5.	> 4 - 5 Tahun	5	5
6.	Di atas 5 Tahun	29	29
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data hasil penyebaran kuesioner 2017*

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan pada Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah terbanyak responden Bank BJB Syariah menjadi nasabah sudah cukup lama, rata-rata lama menjadi nasabah dalam penelitian ini di atas 5 tahun yaitu sebesar 29%. Oleh karena itu nasabah Bank BJB Syariah selama kurun waktu di atas 5 tahun telah menjadi nasabah aktif yang loyal dan melakukan transaksi secara berulang. Maka dari itu tidak diragukan lagi jika data responden yang menjawab merupakan hasil yang sebenarnya dirasakan sebagai nasabah dalam kurun waktu di atas 5 tahun.

**Tabel 3.4**  
**Karakteristik Responden berdasarkan Masalah yang Pernah Dikeluhkan**

No.	Masalah Yang Pernah Dikeluhkan	Jumlah	Persentase %
1.	Slip resi yang jarang keluar dari mesin ATM	15	15
2.	Antrian yang lama	5	5
3.	Pin terblokir	14	14
4.	ATM sering gangguan	2	2
5.	ATM sering offline	3	3
6.	ATM jarang berfungsi	2	2
7.	ATM sedikit	4	4
8.	M-Banking	2	2
9.	Kartu ATM rusak	1	1
10.	ATM error	1	1
11.	Gagal transfer	1	1
12.	Transfer antar bank sulit	1	1
13.	Tidak ada masalah	49	49
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data hasil penyebaran kuesioner 2017*

Berdasarkan hasil temuan di lapangan pada Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa nasabah Bank BJB Syariah pernah mengalami beberapa keluhan masalah yang dialami selama menjadi nasabah di Bank BJB Syariah. Masalah yang pernah dikeluhkan dari keseluruhan responden memang sebagian besar menjawab tidak memiliki masalah apapun. Tetapi beberapa nasabah dari keseluruhan responden mengalami masalah. Keluhan masalah itu diantaranya ada yang pernah mengalami slip resi yang jarang keluar dari mesin ATM, adapula yang mengeluhkan ketika pin terblokir. Maka dari itu setiap nasabah memiliki masalah ataupun keluhan tersendiri yang pernah dialaminya. Hal ini perlu diatasi karena jika nasabah yang pernah memiliki keluhan menanggapinya secara negatif mungkin saja nasabah itu akan tidak percaya terhadap bank dan memungkinkan berpindah ke bank lain yang dirasa lebih baik. Jika hal ini tidak ditanggapi serius oleh pihak bank maka akan berdampak buruk bagi citra perusahaan.

## **1.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian**

Setelah deskripsi karakteristik responden pada bagian ini akan dideskripsikan mengenai variabel penelitian yang didasarkan kepada jawaban responden. Dalam penelitian ini akan dijelaskan dua variabel penelitian yang digunakan yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), produk perbankan Syariah ( $X_2$ ), dan kepuasan nasabah ( $Y$ ). Berikut ini merupakan gambaran umum masing-masing variabel:

### **1.2.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Bank Jabar Banten Syariah**

Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan serta keinginan nasabah, dan ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan setiap nasabah. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang cukup baik, Sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diterima tidak sesuai dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan adalah buruk. Meningkatkan nilai yang diharapkan dapat dilakukan melalui kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah pada para nasabahnya, sehingga terciptalah kepuasan nasabah sebagai konsumen (*Customer satisfaction*). Dari hasil penelitian mengenai indikator kualitas pelayanan Bank Jabar Banten Syariah ditampilkan pada tabel berikut:

**Tabel 3.5**  
**Range Indikator Kualitas Pelayanan (X1)**

<i>Range</i>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
32 - 43	<b>Tinggi</b>	61	61
20 - 31	<b>Sedang</b>	35	35
8 - 19	<b>Rendah</b>	4	4
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data Hasil Penelitian (2017)*

Dapat dilihat pada tabel 4.5 *range* indikator kualitas pelayanan (X1) menunjukkan bahwa pada kategori tinggi 61 orang responden atau sebesar 61%, untuk data lainnya pada kategori sedang dengan 35 orang responden atau sebesar 35%, dan kategori rendah 4 orang responden atau sebesar 4%.

Data tersebut berdasarkan 5 (lima) subvariabel dari indikator kualitas pelayanan, yaitu kepatuhan pada syariat Islam (*Sharia Compliance*), jaminan (*Assurance*), daya tanggap (*Responsiveness*), wujud atau bentuk (*Tangible*), empati (*Empaty*), dan kehandalan (*Reliability*) (Othman & Owen, 2001).

Untuk mengetahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal dari variabel kualitas pelayanan dapat dihitung dengan menentukan kedudukan variabel X<sub>1</sub>, yaitu kualitas pelayanan yang dilakukan dengan langkah – langkah berikut ini:

**A. Menentukan skor kriterium (SK) dengan menggunakan rumus:**

$$SK = ST \times JB \times JR$$

Dengan ketentuan:

$$SR \text{ (Skor Terendah)} = 1$$

$$ST \text{ (Skor Tertinggi)} = 5$$

$$JB \text{ (Jumlah Butir)} = 8$$

$$JR \text{ (Jumlah Responden)} = 100$$

**B. Membuat daerah kreterium**

Untuk dapat mengetahui gambaran mengenai variabel secara seluruhan digunakan daerah kontinum dengan rumus:

$$\begin{array}{l} \text{Tinggi} = ST \times JB \times JR \\ \text{Rendah} = SR \times JB \times JR \end{array}$$

Kategori kontinu untuk variabel  $X_1$  adalah:

$$\text{Skor Terendah} = \text{SR} \times \text{JB} \times \text{JR}$$

$$= 1 \times 8 \times 100$$

$$= 800$$

$$\text{Skor Tertinggi} = \text{ST} \times \text{JB} \times \text{JR}$$

$$= 5 \times 8 \times 100$$

$$= 4000$$

Selanjutnya menghitung rentang dengan cara mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah kemudian dibagi tiga:

$$R = \frac{4000 - 800}{3}$$

$$= 1066,66 = 1067$$

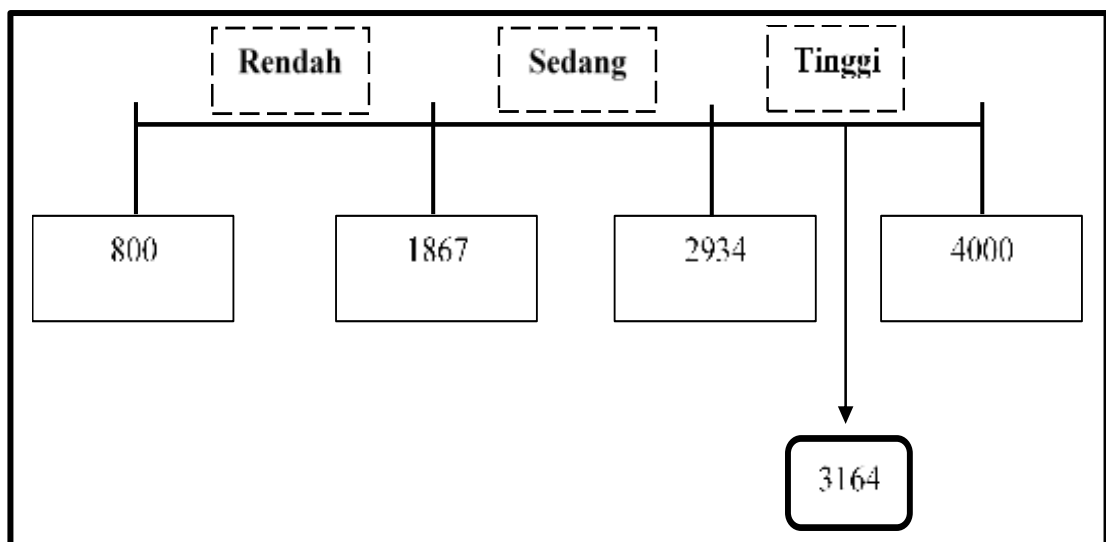
Kemudian untuk batas kriteria yaitu:

$$\text{Daerah Rendah} = 800$$

$$\text{Daerah Sedang} = 800 + 1067 = 1867$$

$$\text{Daerah Tinggi} = 1867 + 1067 = 2934$$

### C. Menentukan daerah kontinu untuk variabel $X_1$



**Gambar 3.2**  
**Daerah Kriteria Variabel Kualitas Pelayanan**

Untuk menentukan persentase letak skor hasil penelitian (*rating scale*) dalam garis kontinum menggunakan rumus:

(S/Skor maksimal x 100 %)

$$\begin{aligned} \text{Persentase skor hasil penelitian} &= 3164/4000 \times 100 \% \\ &= 79,1 \% \end{aligned}$$

Berdasarkan jumlah skor hasil pengumpulan data kuesioner variabel kualitas pelayanan didapat skor sebesar 3164 atau sebesar 79,1 %. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada nasabah Bank Jabar Banten Syariah dinyatakan dalam kriteria tinggi. Artinya kualitas pelayanan menurut responden yang dilakukan oleh Bank Jabar Banten Syariah tinggi.

### **1.2.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Produk Perbankan Syariah (X2) Bank Jabar Banten Syariah**

Produk adalah suatu himpunan dari atribut – atribut fisik atau abstrak yang mungkin akan diterima nasabah sebagai pemenuhan kebutuhannya. Sedangkan menurut Kolter (2002) produk adalah setiap tawaran yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan. Dapat disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh seorang konsumen. Bank syariah dapat meningkatkan nilai terhadap nasabah dengan cara menghasilkan produk yang memiliki keunggulan dan adanya jaminan manfaat produk tersebut, sehingga akan diterima nasabah. Banyak perusahaan semakin menyadari bahwa pengembangan produk baru dan perbaikan produk secara terus-menerus merupakan salah satu kunci pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan. Dalam pembangkitan gagasan untuk menetapkan strategi produk barunya perusahaan harus jelas menyatakan pasar dan produk apa yang selanjutnya akan ditekankan, juga harus dipertegas lagi dengan apa yang ingin diperoleh perusahaan dari produk barunya serta harus mengetahui darimana sumber gagasan itu berasal. Dari hasil penelitian mengenai indikator produk perbankan Syariah Bank Jabar Banten Syariah ditampilkan pada tabel berikut:

**Tabel 3.6**  
**Range Indikator Produk Perbankan Syariah (X2)**

<i>Range</i>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
34 - 42	<b>Tinggi</b>	28	28
25 - 33	<b>Sedang</b>	59	59
16 - 24	<b>Rendah</b>	13	13
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Hasil Penelitian (2017)

Dapat dilihat pada tabel 4.6 *range* indikator variabel produk perbankan Syariah (X2) menunjukkan bahwa pada kategori tinggi 28 orang responden atau sebesar 28%, untuk data lainnya pada kategori sedang 59 orang responden atau sebesar 59%, dan kategori rendah 13 orang responden atau sebesar 13%.

Data tersebut berdasarkan 5 (lima) subvariabel, yaitu performa (*Performance*), keistimewaan tambahan (*festures*), kehandalan (*reliability*), konformitas (*conformance*), daya tahan (*durability*), kemampuan pelayanan (*service ability*), estetika (*easthetics*), dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) (Nasution, 2007).

Untuk mengetahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal dari variabel kualitas pelayanan dapat dihitung dengan menentukan kedudukan variabel X<sub>2</sub>, yaitu produk perbankan Syariah yang dilakukan dengan langkah – langkah berikut ini:

**A. Menentukan skor kriterium (SK) dengan menggunakan rumus:**

$$SK = ST \times JB \times JR$$

Dengan ketentuan:

$$SR \text{ (Skor Terendah)} = 1$$

$$ST \text{ (Skor Tertinggi)} = 5$$

$$JB \text{ (Jumlah Butir)} = 8$$

$$JR \text{ (Jumlah Responden)} = 100$$

**B. Membuat daerah kreterium**

Untuk dapat mengetahui gambaran mengenai variabel secara seluruhan digunakan daerah kontinum dengan rumus:

$$\text{Tinggi} = ST \times JB \times JR$$

$$\text{Rendah} = SR \times JB \times JR$$

Kategori kontinu untuk variabel  $X_2$  adalah:

$$\begin{aligned}\text{Skor Terendah} &= \text{SR} \times \text{JB} \times \text{JR} \\ &= 1 \times 8 \times 100 \\ &= 800\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Skor Tertinggi} &= \text{ST} \times \text{JB} \times \text{JR} \\ &= 5 \times 8 \times 100 \\ &= 4000\end{aligned}$$

Selanjutnya menghitung rentang dengan cara mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah kemudian dibagi tiga:

$$\begin{aligned}R &= \frac{4000 - 800}{3} \\ &= 1066,66 = 1067\end{aligned}$$

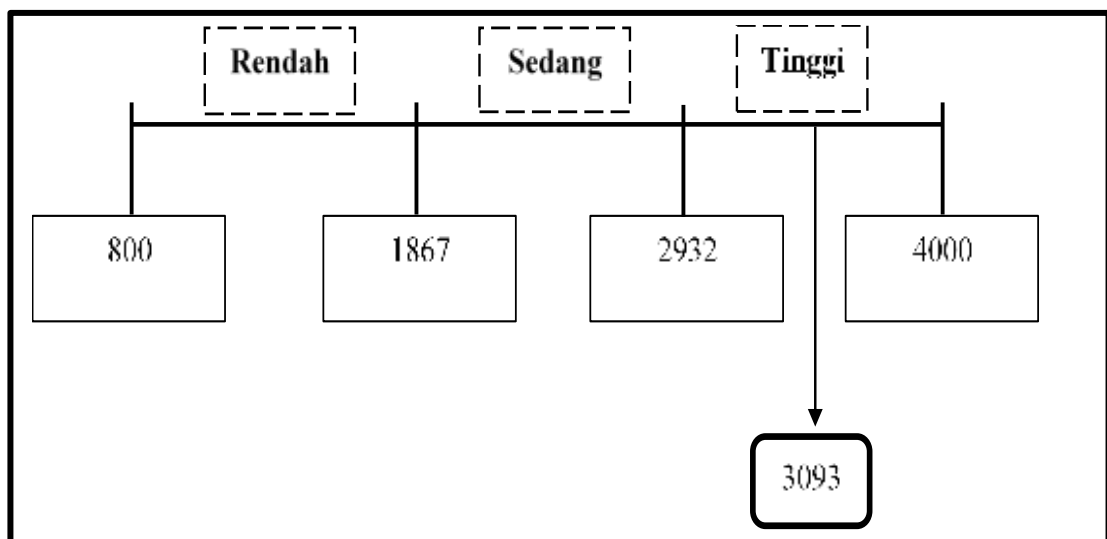
Kemudian untuk batas kriteria yaitu:

$$\text{Daerah Rendah} = 800$$

$$\text{Daerah Sedang} = 800 + 1067 = 1867$$

$$\text{Daerah Tinggi} = 1867 + 1067 = 2932$$

### C. Menentukan daerah kontinu untuk variabel $X_2$



**Gambar 3.3**  
**Daerah Kriteria Variabel Produk Perbankan Syariah**



Untuk menentukan persentase letak skor hasil penelitian (*rating scale*) dalam garis kontinum menggunakan rumus:

(S/Skor maksimal x 100 %)

$$\begin{aligned} \text{Persentase skor hasil penelitian} &= 3093/4000 \times 100 \% \\ &= 77,3 \% \end{aligned}$$

Berdasarkan jumlah skor hasil pengumpulan data kuesioner variabel produk perbankan Syariah didapat skor sebesar 3093 atau sebesar 77,3 %. Hasil tersebut menunjukkan bahwa produk perbankan Syariah pada nasabah Bank Jabar Banten Syariah dinyatakan dalam kriteria tinggi. Artinya, produk perbankan Syariah menurut responden yang dilakukan oleh Bank Jabar Banten Syariah tinggi.

### **1.2.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kepuasan Nasabah (Y) Bank Jabar Banten Syariah**

Kepuasan (*satisfaction*) menurut Kotler & Keller (2009) secara umum adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul akibat membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, maka nasabah akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, maka nasabah akan puas. Perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan nasabah secara teratur, karena salah satu kunci untuk memperhatikan pelanggan adalah kepuasan nasabah. (Kotler & Keller, 2009). Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya. Dalam perspektif Islam kepuasan seorang konsumen akan merasakan kepuasan apabila kegiatan konsumsinya akan menimbulkan suatu *maslāhah* yang didalamnya mengandung manfaat dan berkah. Dari hasil penelitian mengenai indikator kepuasan nasabah Bank Jabar Banten Syariah ditampilkan pada tabel berikut:

**Tabel 3.7**  
**Range Indikator Kepuasan Nasabah (Y)**

<i>Range</i>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
38 - 47	<b>Tinggi</b>	7	7
28 - 37	<b>Sedang</b>	76	76
18 - 27	<b>Rendah</b>	17	17
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

*Sumber: Data Hasil Penelitian (2017)*

Dapat dilihat pada tabel 4.7 *range* indikator variabel kepuasan nasabah (Y) menunjukkan bahwa pada kategori tinggi 7 orang responden atau sebesar 7%, untuk data lainnya pada kategori sedang 76 orang responden atau sebesar 76%, dan kategori rendah 17 orang responden atau sebesar 17%.

Data tersebut berdasarkan 5 (lima) subvariabel, yaitu kepuasan nasabah keseluruhan, dimensi kepuasan nasabah, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, kesediaan untuk merekomendasi, dan ketidakpuasan nasabah (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Untuk mengetahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal dari variabel kualitas pelayanan dapat dihitung dengan menentukan kedudukan variabel Y, yaitu kepuasan nasabah yang dilakukan dengan langkah – langkah berikut ini:

**A. Menentukan skor kriterium (SK) dengan menggunakan rumus:**

$$SK = ST \times JB \times JR$$

Dengan ketentuan:

$$SR \text{ (Skor Terendah)} = 1$$

$$ST \text{ (Skor Tertinggi)} = 5$$

$$JB \text{ (Jumlah Butir)} = 9$$

$$JR \text{ (Jumlah Responden)} = 100$$

**B. Membuat daerah kreterium**

Untuk dapat mengetahui gambaran mengenai variabel secara seluruhan digunakan daerah kontinum dengan rumus:

$$\text{Tinggi} = ST \times JB \times JR$$

$$\text{Rendah} = SR \times JB \times JR$$

Kategori kontinu untuk variabel Y adalah:

$$\begin{aligned}\text{Skor Terendah} &= \text{SR} \times \text{JB} \times \text{JR} \\ &= 1 \times 9 \times 100 \\ &= 900\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Skor Tertinggi} &= \text{ST} \times \text{JB} \times \text{JR} \\ &= 5 \times 9 \times 100 \\ &= 4500\end{aligned}$$

Selanjutnya menghitung rentang dengan cara mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah kemudian dibagi tiga:

$$\begin{aligned}R &= \frac{4500 - 900}{3} \\ &= 1200\end{aligned}$$

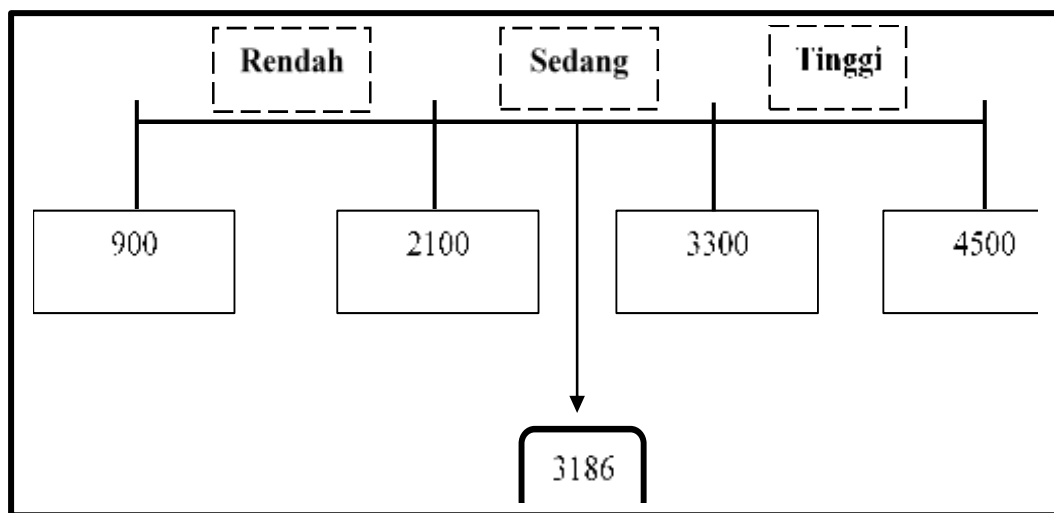
Kemudian untuk batas kriteria yaitu:

$$\text{Daerah Rendah} = 900$$

$$\text{Daerah Sedang} = 900 + 1200 = 2100$$

$$\text{Daerah Tinggi} = 2100 + 1200 = 3300$$

### C. Menentukan daerah kontinu untuk variabel Y



**Gambar 3.4**  
**Daerah Kriteria Variabel Kepuasan Nasabah**

Untuk menentukan persentase letak skor hasil penelitian (*rating scale*) dalam garis kontinum menggunakan rumus:

(S/Skor maksimal x 100 %)

$$\begin{aligned} \text{Persentase skor hasil penelitian} &= 3186/4500 \times 100 \% \\ &= 70,8 \% \end{aligned}$$

Berdasarkan jumlah skor hasil pengumpulan data kuesioner variabel kepuasan nasabah didapat skor sebesar 3186 atau sebesar 70,8 %. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan nasabah Bank Jabar Banten Syariah dinyatakan dalam kriteria sedang. Artinya, kepuasan nasabah menurut responden yang dilakukan oleh Bank Jabar Banten Syariah sedang.

### 1.2.3 Hasil Penelitian

Bagian hasil penelitian ini berkaitan dengan rumusan masalah penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian, serta hipotesis berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data. Hasil penelitian berisi deskripsi serta penafsiran terhadap hasil pengolahan data.

#### 1.2.3.1 Regresi Linier Berganda

Merupakan analisis regresi linier yang variabel bebasnya lebih dari satu buah. Dengan Y adalah variabel independen sedangkan  $X_1$  dan  $X_2$  adalah variabel bebas (Rohmana, 2013). Pada penelitian ini, variabel dependen yang digunakan sebanyak dua variabel, yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), dan produk Perbankan Syariah ( $X_2$ ). Maka dari itu, peneliti menggunakan analisis regresi berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_{1-2}$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Faktor Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Produk Perbankan Syariah

e = Variabel gangguan

Hasil dari Regresi Linier Berganda yang diolah melalui program SPSS 22 *for windows* adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.8**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.033	2.040		3.938	.000
	Kualitas Pelayanan	.392	.108	.410	3.629	.000
	Produk Perbankan Syariah	.369	.105	.397	3.511	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Hasil Penelitian (2017)

Berdasarkan hasil pengolahan pada Tabel 4.8 maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 8,033 + 0,392 X_1 + 0,369 X_2 + e$$

Persamaan regresi diatas memiliki pengertian sebagai berikut:

- **$\beta_0 = \text{konstanta} = 8,033$**  , artinya jika variabel dependen dalam hal ini kepuasan nasabah tidak dipengaruhi oleh variabel independen kualitas pelayanan dan produk perbankan Syariah maka nilai kepuasan nasabah yaitu sebesar 8,033.
- **$\beta_1 = \text{koefisien Kualitas Pelayanan} = 0,392$**  , artinya ketika kualitas pelayanan meningkat sebesar 1%, maka nilai kepuasan nasabah akan bertambah sebesar 0,392%.
- **$\beta_2 = \text{koefisien Produk Perbankan Syariah} = 0,369$**  , artinya ketika produk perbankan Syariah meningkat sebesar 1%, maka nilai kepuasan nasabah akan bertambah sebesar 0,369%.

### 1.2.3.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk menguji kelayakan atas model regresi yang digunakan dalam penelitian ini. Pengujian ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa dalam model regresi yang digunakan tidak terdapat adanya suatu multikolinieritas, heteroskedastisitas dan memastikan data berdistribusi normal.

## A. Uji Normalitas

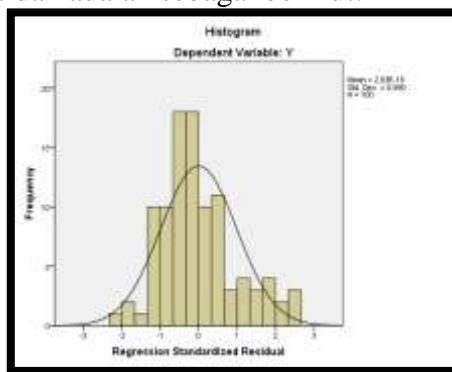
Uji normalitas perlu dilakukan karena dalam melakukan uji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen hanya akan valid jika residual yang dimiliki berdistribusi normal. Penelitian ini menggunakan metode histogram residual yang merupakan metode paling sederhana untuk mengetahui bentuk dari *Probability Distribution Function* (PDF) berbentuk distribusi normal atau tidak, jika histogram residual menyerupai grafik distribusi normal maka bisa dikatakan bahwa residual mempunyai distribusi normal. Untuk mendukung atau membuktikan hasil uji normalitas grafik perlu dilakukan uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov test* seperti tabel 4.9 berikut ini:

**Tabel 3.9**  
**Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,33241762
Most Extreme Differences	Absolute	,109
	Positive	,109
	Negative	-,061
Kolmogorov-Smirnov Z		1,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,188
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data Hasil Penelitian (2017)

Berdasarkan uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov test* diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov Z* sebesar 1,088 dan *Asymp.sig.* sebesar 0,188 lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal. Selanjutnya dengan metode histogram residual yang merupakan metode paling sederhana untuk mengetahui bentuk dari *Probability Distribution Function* (PDF) berbentuk distribusi normal atau tidak adalah sebagai berikut:



**Gambar 3.5**  
**Hasil Uji Normalitas**

Sumber: Data Hasil Penelitian (2017)

Berdasarkan hasil uji normalitas pada Gambar 4.5 terlihat dimana grafik histogramnya memiliki pola yang merata, maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini berdistribusi normal.

## B. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna di antara variabel bebas atau tidak. Jika dalam model regresi yang terbentuk terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna di antara variabel bebas maka model regresi tersebut dinyatakan mengandung gejala multikolinier.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilakukan dengan menilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan membandingkan sebagai berikut:

1. VIF lebih kecil 5 maka tidak terdapat multikolinearitas
2. *Tolerance* lebih besar 0,1 maka tidak terdapat multikolinearitas

**Tabel 3.10**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8.033	2.040		3.938	.000		
	Kualitas Pelayanan	.392	.108	.410	3.629	.000	.329	3.042
	Produk Perbankan Syariah	.369	.105	.397	3.511	.001	.329	3.042

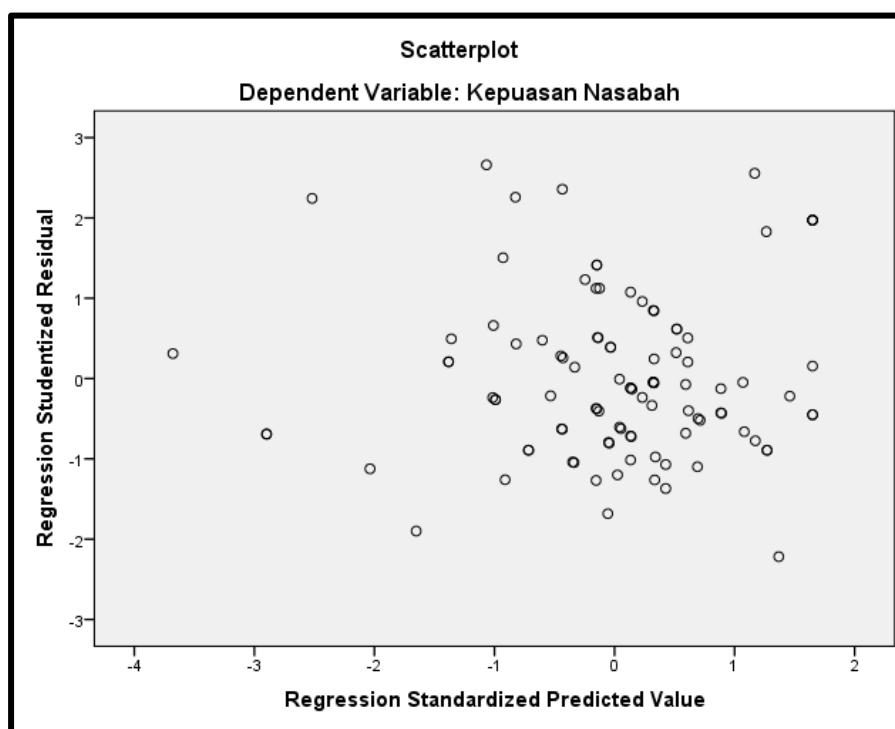
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber: Data Hasil Penelitian (2017)*

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* variabel kualitas pelayanan (X1) dan produk perbankan Syariah (X2) yaitu 0,329 lebih besar 0,1. Sementara itu, nilai VIF variabel kualitas pelayanan (X1) dan produk perbankan Syariah (X2) yaitu 3,042 lebih kecil dari 5. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas.

### C. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Metode yang digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah dengan metode informal (grafik), metode informal akan menampilkan grafik sebar (*scatter plot*) dari variabel residual kuadrat dan variabel independen. Jika titik-titik dalam grafik membentuk pola tertentu yang teratur maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika titik-titik menyebar tanpa membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas akan disajikan sebagai berikut:



**Gambar 3.6**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**  
*Sumber: Data Hasil Penelitian (2017)*

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada Gambar 4.6 dapat dilihat bahwa titik-titik dalam grafik menyebar dan tidak membentuk suatu pola tertentu, sehingga dapat diduga bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresinya.



### 1.2.3.3 Uji Hipotesis

#### A. Pengujian secara parsial (Uji t)

Merupakan suatu prosedur yang mana hasil sampel dapat digunakan untuk verifikasi kebenaran atau kesalahan hipotesis nul ( $H_0$ ). Keputusan untuk menerima atau menolak  $H_0$  dibuat berdasarkan nilai uji statistik yang diperoleh dari data. Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel independen secara individu atau parsial dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pada uji t, nilai t hitung akan dibandingkan dengan nilai t tabel, serta nilai signifikansi akan dibandingkan dengan tingkat kesalahan yang ditentukan oleh peneliti.

Nilai t tabel dalam penelitian ini di dapatkan dari tabel distribusi t pada  $\alpha$  dan *degree of freedom* (df), dimana  $df = n - k - 1 = 100 - 2 - 1 = 97$ , maka dengan  $df = 97$  dan  $(\alpha/2) = (0,05/2) = 0,025$  diperoleh t tabel sebesar 1,988. Selanjutnya nilai t tabel akan dibandingkan dengan nilai t hitung untuk menentukan keputusan menerima  $H_0$  atau menolak  $H_0$ . Berdasarkan hasil pengujian menggunakan program aplikasi SPSS 22 *for windows*, maka akan peneliti paparkan hasil uji t pembahasannya sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil penelitian dan pembahasan terkait uji hipotesis dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Banyak hal yang dipersiapkan oleh bank syariah untuk menjadikan mereka sebagai pilihan yang akhirnya akan dipercaya oleh para nasabahnya. Semakin banyak alternatif yang ada, maka semakin besar pula tuntutan nasabah terhadap pemberian pelayanan yang bermutu tinggi dengan pendekatan yang baik dan benar. Meningkatkan nilai dapat dilakukan melalui kualitas layanan yang diberikan oleh bank syariah pada para nasabahnya, sehingga terciptalah kepuasan nasabah sebagai konsumen (*Customer satisfaction*). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis maka dapat diketahui pengaruh atau keterkaitan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun perolehan dari nilai t-hitung dan tingkat signifikansi pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.11**  
**Nilai Signifikansi Uji t**  
**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.033	2.040		3.938	.000
	Kualitas Pelayanan	.392	.108	.410	3.629	.000
	Produk Perbankan Syariah	.369	.105	.397	3.511	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

*Sumber: Data Hasil Penelitian (2017)*

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung sebesar 3,629 lebih besar dari t tabel 1,988 dan nilai signifikansi (sig.) 0,000 lebih kecil dari 0,005. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya kualitas pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Berdasarkan hasil kajian riset sebelumnya terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah didasarkan atas hasil analisis yang menunjukkan nilai signifikan 0,00 yaitu dibawah 0,05. Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan nasabah. Sehingga hasil dari penelitian ini sesuai dan mendukung dari beberapa hasil riset sebelumnya diantaranya Mulyono, dkk (2007), Darmansyah (2012) serta Anggabratana dan Rahanata (2015).

## **2. Pengaruh Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah**

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil penelitian dan pembahasan terkait uji hipotesis dari pengaruh produk perbankan Syariah terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis maka dapat diketahui pengaruh atau keterkaitan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun perolehan dari nilai t-hitung dan tingkat signifikansi pada variabel produk perbankan Syariah terhadap kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.12**  
**Nilai Signifikansi Uji t**  
**Pengaruh Produk Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.033	2.040		3.938	.000
	Kualitas Pelayanan	.392	.108	.410	3.629	.000
	Produk Perbankan Syariah	.369	.105	.397	3.511	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Data Hasil Penelitian (2017)

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung sebesar 3,511 lebih besar dari t tabel 1,988 dan nilai signifikansi (sig.) 0,001 lebih kecil dari 0,005. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya produk perbankan Syariah (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Produk perbankan Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas dari produk perbankan Syariah yang diberikan oleh Bank, maka semakin banyak pula nasabah yang akan merasa puas terhadap produk perbankan Syariah yang telah diberikan oleh Bank. Sehingga hasil dari penelitian ini sesuai dan mendukung dari beberapa hasil riset sebelumnya diantaranya Ika (2013) serta Saidani dan Arifin (2012).

### B. Pengujian secara simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel dependennya. Pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan cara membandingkan antara F hitung dengan f tabel dan membandingkan antara probabilitas dengan tingkat signifikansi.

Nilai F tabel didapatkan dengan ketentuan  $N_2$  (sebagai penyebut) =  $n - k$ ,  $N_1$  (sebagai pembilang) =  $k - 1$ . Dimana  $n$  adalah jumlah responden atau sampel penelitian dan  $k$  adalah jumlah variabel bebas ditambah konstanta. Jadi nilai F tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah  $N_2 = 100 - 2 = 98$  dan  $N_1 = 2 - 1 = 1$  serta  $\alpha = 0,05$ , maka nilai F tabel yang digunakan adalah 3,94. Berikut akan ditampilkan hasil pengolahan menggunakan program aplikasi SPSS 22 *for windows*.

**Tabel 3.13**  
**Hasil Pengujian Secara Simultan Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1598.644	2	799.322	70.524	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1099.396	97	11.334		
	Total	2698.040	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Produk Perbankan Syariah, Kualitas Pelayanan						

*Sumber: Data Hasil Penelitian (2017)*

Berdasarkan Tabel 4.13 diketahui bahwa F hitung (70,524) lebih besar dari pada F tabel (3,94), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel bebas X1 kualitas pelayanan dan X2 produk perbankan Syariah secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat Y kepuasan nasabah. Dan diketahui nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F, maka dapat disimpulkan pula bahwa variabel bebas X1 kualitas pelayanan dan X2 produk perbankan Syariah secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat Y kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan dan produk sebagai variabel bebas memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Berdasarkan hasil kajian riset sebelumnya terkait pengaruh kualitas pelayanan dan produk perbankan Syariah terhadap kepuasan nasabah ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yaitu Saidani dan Arifin (2012) serta Mulyono, dkk (2007).

### C. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) menjelaskan seberapa besar persentasi total variasi variabel dependen yang dijelaskan oleh model, semakin besar  $R^2$  semakin besar pengaruh model dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai  $R^2$  berkisar antara 0 sampai 1. Berikut akan ditampilkan hasil pengolahan menggunakan aplikasi SPSS 22 *for windows*.

**Tabel 3.14**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi  $R^2$**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.770 <sup>a</sup>	.593	.584	3.367
a. Predictors: (Constant), Produk Perbankan Syariah, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah				

*Sumber: Data Hasil Penelitian (2017)*

Berdasarkan Tabel 4.14 hasil estimasi diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,593. Besarnya angka koefisien determinasi  $R^2$  0,593 sama dengan 59,3%. Angka tersebut mengandung arti bahwa kualitas pelayanan dan produk perbankan Syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah 59,3%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 59,3\% = 40,7\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi ini.

#### **1.2.4 Pembahasan Hasil Penelitian**

Selanjutnya pada bagian pembahasan hasil penelitian berisi mengenai analisis terhadap hasil pengolahan data, yang kemudian dikomparasikan dan didiskusikan dengan teori dan hasil kajian riset sebelumnya, serta menjelaskan implikasinya bagi ilmu pengetahuan. Sehingga dalam pembahasan ini menjadi bagian untuk memverifikasi teori yang digunakan peneliti dan hasil kajian riset sebelumnya, serta memberikan makna dari setiap hasil penelitian.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan produk perbankan Syariah terhadap kepuasan nasabah (Survei pada Kantor Cabang Bank Jabar Banten Syariah Kota Bandung). Hasil penelitian yang telah diperoleh tentunya masih memerlukan pembahasan yang lebih mendalam serta menyeluruh. Berdasarkan data hasil penyebaran angket atau kuesioner kepada 100 orang responden nasabah maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### **1.2.4.1 Kualitas Pelayanan Berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah**

Konsep kualitas pelayanan dalam perspektif Islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral yang sesuai dengan kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam (Othman & Owen, 2001).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dari pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat diketahui keterkaitan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun perolehan dari nilai t-hitung dan tingkat signifikansi pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yaitu hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung sebesar 3,629 lebih besar dari t tabel 1,988 dan nilai signifikansi (sig.) 0,000 lebih kecil dari 0,005. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil kajian riset sebelumnya terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah diantaranya Mulyono, dkk (2007), Darmansyah (2012) serta Anggabrata dan Rahanata (2015) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sebagai variabel bebas memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan nasabah. Kesimpulan ini didasarkan atas hasil analisis yang menunjukkan nilai signifikan 0,00 yaitu dibawah 0,05.

Untuk mengetahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal variabel kualitas pelayanan dari hasil pengolahan dan analisis data melalui penyebaran kuesioner terhadap 100 orang responden nasabah Bank Jabar Banten Syariah diperoleh nilai skor 3164 dari skor tertinggi 4000, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah Bank Jabar Banten Syariah secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori tinggi.

Elemen-elemen dari variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah antara lain meliputi:

- a. Kepatuhan pada syariat Islam (*Sharia Compliance*) yaitu kemampuan sebuah bank syariah dalam mematuhi prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya.
- b. Jaminan (*Assurance*) yaitu upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat terhadap resiko yang mungkin saja dapat muncul kapan dan dimana saja tanpa ada batasan waktu.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat
- d. Wujud atau bentuk (*Tangible*) yaitu suatu indikator yang paling konkrit berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat, tercium dan dapat diraba.
- e. Empati (*Empaty*) yaitu sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan nasabah secara individual.
- f. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

#### **1.2.4.2 Produk Perbankan Syariah Berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah**

Produk adalah suatu himpunan dari atribut-atribut fisik atau abstrak yang mungkin akan diterima pembeli sebagai pemenuhan kebutuhannya. Sedangkan menurut Kolter (2002) produk adalah setiap tawaran yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan. Dapat disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh seorang konsumen.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dari pengaruh produk perbankan Syariah terhadap kepuasan nasabah dapat diketahui keterkaitan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun perolehan dari nilai  $t$  hitung dan tingkat signifikansi pada variabel produk perbankan Syariah terhadap kepuasan nasabah yaitu menunjukkan bahwa hasil analisis regresi diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar 3,511 lebih besar dari  $t$  tabel 1,988 dan nilai signifikansi (sig.) 0,001 lebih kecil dari 0,005. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang artinya produk perbankan Syariah ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $Y$ ).

Berdasarkan hasil kajian riset sebelumnya terkait pengaruh produk perbankan Syariah terhadap kepuasan nasabah ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yaitu diantaranya Ika (2013) serta Saidani dan Arifin (2012) menyatakan bahwa produk perbankan Syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas dari produk perbankan Syariah yang diberikan oleh Bank, maka semakin banyak pula nasabah yang akan merasa puas terhadap produk perbankan Syariah yang telah diberikan oleh Bank.

Untuk mengetahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal variabel produk perbankan Syariah dari hasil pengolahan dan analisis data melalui penyebaran kuesioner terhadap 100 orang responden nasabah Bank Jabar Banten Syariah diperoleh nilai skor 3093 dari skor tertinggi 4000, maka dapat disimpulkan bahwa produk Bank Jabar Banten Syariah pada kepuasan nasabah secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori tinggi.

Elemen – elemen dari variabel produk perbankan Syariah yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah antara lain meliputi:

- a. Performa (*Performance*) yaitu karakteristik utama yang dipertimbangkan nasabah ketika ingin membeli suatu produk.
- b. Keistimewaan tambahan (*festures*) yaitu target para produsen untuk berinovasi dalam upaya memuaskan nasabah.
- c. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- d. Konformitas (*conformance*) yaitu tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan nasabah.
- e. Daya tahan (*durability*) yaitu ukuran masa pakai suatu produk.
- f. Kemampuan pelayanan (*service ability*) yaitu mengenai kemudahan perbaikan ketika dibutuhkan.
- g. Estetika (*easthetics*) yaitu keindahan yang bersifat subyektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi atau pilihan individual, dan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) yaitu berkaitan dengan perasaan nasabah dalam menggunakan produk.

#### **1.2.4.3 Kualitas Pelayanan dan Produk Perbankan Syariah secara Simultan Berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah**

Berdasarkan hasil penelitian secara empiris menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan produk perbankan Syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kesimpulan ini diperoleh berdasarkan interpretasi pada tabel nilai F tabel 3,94 yang menyatakan bahwa F hitung (70,524) lebih besar dari pada F tabel (3,94), maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel bebas X1 kualitas pelayanan dan X2 produk perbankan Syariah secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat Y kepuasan nasabah. Dan diketahui nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F, maka dapat disimpulkan pula bahwa variabel bebas X1 kualitas pelayanan dan X2 produk perbankan Syariah secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat Y kepuasan nasabah.

Adapun hasil estimasi koefisien determinasi ( $R^2$ ) menjelaskan seberapa besar persentasi total variasi variabel dependen yang dijelaskan oleh model, semakin besar  $R^2$  semakin besar pengaruh model dalam menjelaskan variabel



dependen diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,593. Besarnya angka koefisien determinasi  $R^2$  0,593 sama dengan 59,3%. Angka tersebut mengandung arti bahwa kualitas pelayanan dan produk perbankan Syariah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah 59,3%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 59,3\% = 40,7\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi ini.

Berdasarkan hasil kajian riset sebelumnya terkait pengaruh kualitas pelayanan dan produk perbankan Syariah terhadap kepuasan nasabah ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yaitu Saidani dan Arifin (2012) serta Mulyono, dkk (2007) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan produk sebagai variabel bebas memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan produk perbankan Syariah maka semakin tinggi kepuasan nasabah. Kesimpulan ini didasarkan atas hasil analisis yang menunjukkan nilai signifikan 0,000 yaitu dibawah 0,05. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan produk perbankan Syariah secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Untuk mengetahui daerah kontinum yang menunjukkan wilayah ideal variabel kepuasan nasabah dari hasil pengolahan dan analisis data melalui penyebaran kuesioner terhadap 100 orang responden nasabah Bank Jabar Banten Syariah diperoleh nilai skor 3186 dari skor tertinggi 4500, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah pada Bank Jabar Banten Syariah secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori sedang.

Kepuasan nasabah memiliki 5 (lima) subvariabel, yaitu kepuasan nasabah keseluruhan, dimensi kepuasan nasabah, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, kesediaan untuk merekomendasi, dan ketidakpuasan nasabah (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).