

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian**

##### **4.1.1. Sejarah BPRS Artha Mas Abadi**

BPRS Artha Mas Abadi diresmikan pada tanggal 27 juni 2006 pukul 20.00 WIB oleh Pengasuh Pesantren Maslakul Huda KH. MA. Sahal Mahfudh dan memulai operasionalnya pada hari rabu tanggal 28 juni 2006.

Dasar hukum pendirian BPRS Artha Mas Abadi adalah :

- a. Keputusan Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia No. 7/1776/DPBS tanggal 14 November 2005 tentang ijin prinsip pendirian BPRS Artha Mas Abadi
- b. Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 8/46/KEP.GBI/2006 tanggal 1 juni 2006 tentang ijin usaha BPRS Artha Mas Abadi
- c. Akta Pendirian Perseroan Terbatas Nomor 50
- d. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor C-1404 HT. 01. 01 TH. 2006 tentang Pengesahan Akta Pendirian BPRS Artha Mas Abadi<sup>69</sup>

##### **4.1.2. Visi dan Misi BPRS Artha Mas Abadi**

1. Visi dari BPRS Artha Mas Abadi adalah membentuk lembaga keuangan mikro berbasis syariah yang sehat dan tangguh

---

<sup>69</sup> Data dari BPRS Artha Mas Abadi Pati

sebagai wujud kepedulian Pesantren Maslakul Huda terhadap masyarakat dan sebagai contoh bagi pesantren-pesantren lain.

2. Misi umum dari BPRS Artha Mas Abadi adalah memberikan jasa penyimpanan dana masyarakat di wilayah operasional BPRS Artha Mas Abadi dan memberikan jasa pembiayaan bagi usaha kecil di wilayah operasional BPRS Artha Mas Abadi. Sedangkan misi khusus dari BPRS Artha Mas Abadi adalah menciptakan sumber pendanaan bagi Pesantren Maslakul Huda dan menciptakan kesejahteraan bagi karyawan dan pemegang saham

#### **4.1.3. Susunan Pengurus BPRS Artha Mas abadi**

Adapun susunan pengurus BPRS Artha Mas Abadi sebagai berikut:

Tabel 4.1

Susunan pengurus BPRS Artha Mas Abadi

NO	NAMA	JABATAN
1	H. Abdul Ghofarrozin	Komisaris Utama
2	KH. Ali Fatah	Ketua Dewan Pengawas Syari'ah
3	H. Ahmad Manhajussidad, Lc	Anggota DPS
4	H. Ghufron Halim, SE, MM	Anggota DPS
5	Hj. Sri Hariyani	Direktur Utama
6	Mumu Mubarak, S.S	Direktur

#### 4.1.4. Susunan Karyawan BPRS Artha Mas Abadi

Untuk susunan karyawan BPRS Artha Mas Abadi sebagai berikut :

Tabel 4.2

Susunan karyawan BPRS Artha Mas Abadi

NO	NAMA	L/P	PENDIDIKAN TERAKHIR	JABATAN
1	Ahmad Mahsun, S,Ag	L	Strata 1	SPI
2	Mohammad Jadi	L	SLTA	Pemasaran
3	Ali Nurhadi	L	SLTA	Pemasaran
4	Ahmad Hidayatullah, SHI	L	Strata 1	Pemb.kord. pemarkarana
5	Agus Sa'roni	L	SLTA	Pemasaran
6	Moh. Nurhadi	L	SLTA	Pemasaran
7	Hidayatun ni'mah, S.Pd. I	P	Strata 1	Adm. Tab. & Deposito
8	Susiyati, SE	P	Strata 1	Pemb. Kord. Umum
9	Luthfiya Rummana Dewi, S.Ag	P	Strata 1	Adm. Pembiayaan
10	Umi Kafiyah	P	Diploma III	Kasir
11	Zunaedi	L	SLTA	Adm. Pembiayaan
12	Sri Mulyani	P	Strata 1	Adm. Pembiayaan
13	Muhratul Jamil	L	Strata 1	Adm. Umum
14	Ahmad Sahadi	L	SLTA	Pembantu Umum
15	Setiyono	L	SLTA	Sopir

#### 4.1.5. Produk Layanan Di BPRS Artha Mas Abadi

Produk-produk yang ada di BPRS Artha Mas Abadi ada 2

macam yaitu :

1. Produk simpanan :

- a. Tabungan Wadiah yaitu bentuk penggalian dana pihak ketiga yang dananya dapat disetor dan diambil sewaktu-waktu. Tabungan ini menggunakan sistem wadiah (titipan).
- b. Tabungan Masalahah yaitu bentuk penggalian dana pihak ketiga dengan menggunakan sistem mudharabah.
- c. Deposito Berjangka yaitu bentuk penggalian dana pihak ketiga yang dananya hanya bisa dicairkan sesuai dengan

jangka waktu yang telah disepakati. Deposito berjangka memiliki skim 3, 6, dan 12 bulan

## 2. Produk pembiayaan:

- a. Pembiayaan Murabahah yaitu bentuk pembiayaan dengan sistem murabahah (jual beli). Produk ini ditujukan untuk usaha-usaha perdagangan atau kebutuhan konsumtif. Produk ini memiliki skim murabahah perdagangan, pembiayaan murabahah usaha kecil/mikro, dan pembiayaan murabahah karyawan. Jangka waktu pembiayaan ini adalah 10 s.d. 24 bulan.
- b. Pembiayaan Musyarakah yaitu bentuk pembiayaan dengan sistem musyarakah (bagi hasil). Pembiayaan ini diberikan kepada nasabah yang memiliki kegiatan usaha di bidang pertanian dengan jangka waktu 4, 5, dan 6 bulan.
- c. Produk Gadai Emas, produk ini memadukan antara Qordh, Rahn, dan Ijarah. Agunan yang digunakan adalah emas dengan jangka waktu 4 bulan

## 4.2. Karakteristik Responden

### a. Jenis Kelamin responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah BPRS

Artha Mas Abadi Pati adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3  
Jenis Kelamin Responden

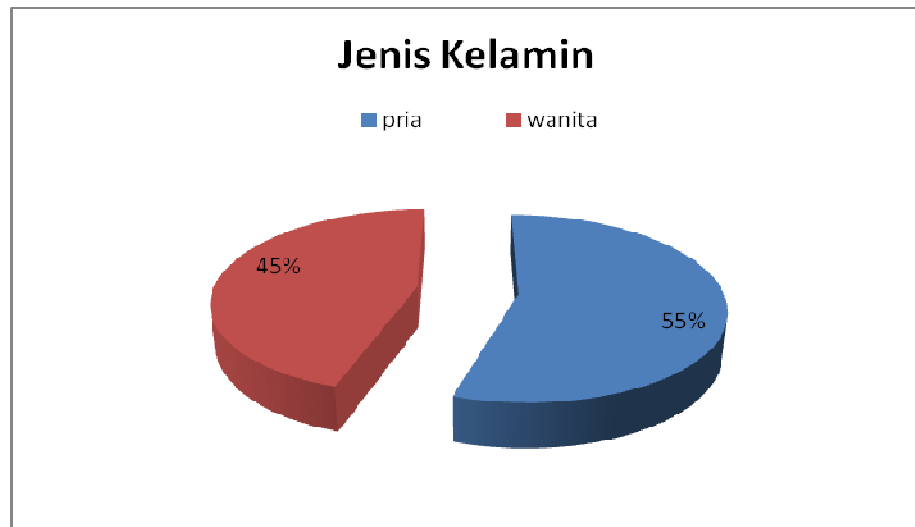
		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	55	55.0	55.0	55.0
	Wanita	45	45.0	45.0	45.0
Total		100	100.0	100.0	100.0

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah pria, yaitu sebanyak 55 orang, sedangkan sisanya adalah responden wanita sebanyak 45 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati yang diambil sebagai responden adalah pria.

Untuk lebih jelasnya berikut gambar diagram yang menunjukkan jenis kelamin responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.1



*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

b. Usia Responden

Adapun data mengenai usia responden nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4

## Usia Responden

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 29 tahun	5	5.0	5.0	5.0
	30 - 39 tahun	44	44.0	44.0	49.0
	40 - 49 tahun	37	37.0	37.0	86.0
	> 50 tahun	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

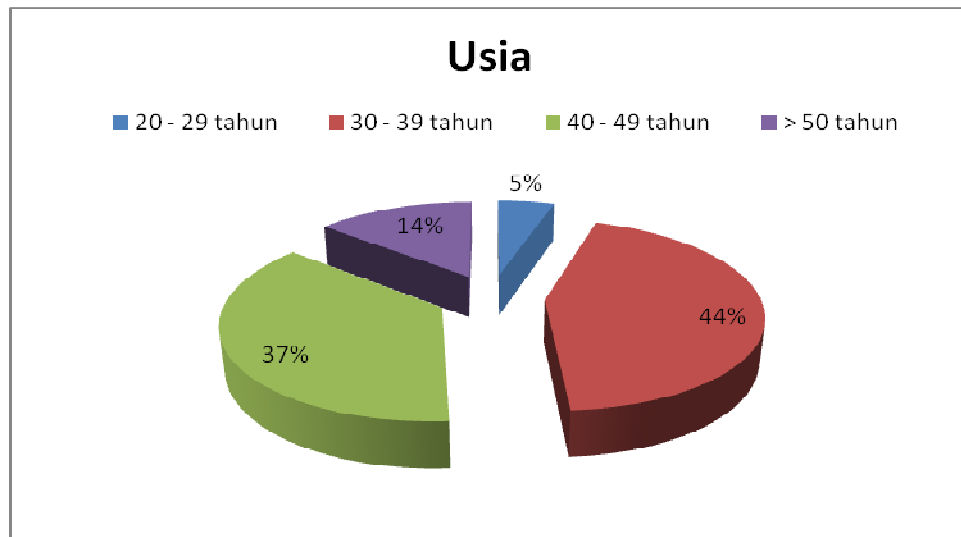
*Sumber: Data primer yang diolah, 2011*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 ini memperlihatkan bahwa nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati yang diambil sebagai

responden sebagian besar berusia 30 – 49 tahun. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berusia 30 - 39 tahun sebanyak 44 orang, sedangkan yang berusia 40 - 49 tahun sebanyak 37 orang, yang berusia lebih dari 50 tahun sebanyak 14 orang serta yang berusia 20 - 29 tahun hanya 5 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar diagram yang menunjukkan usia responden yang dapat peneliti peroleh :

Gambar 4.2



*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

#### c. Pendidikan Terakhir Responden

Adapun data mengenai pendidikan responden nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5  
Pendidikan Responden

		Pendidikan Terakhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	20	20.0	20.0	20.0
	SMP	16	16.0	16.0	36.0
	SMA	50	50.0	50.0	86.0
	Diploma	8	8.0	8.0	94.0
	Sarjana	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

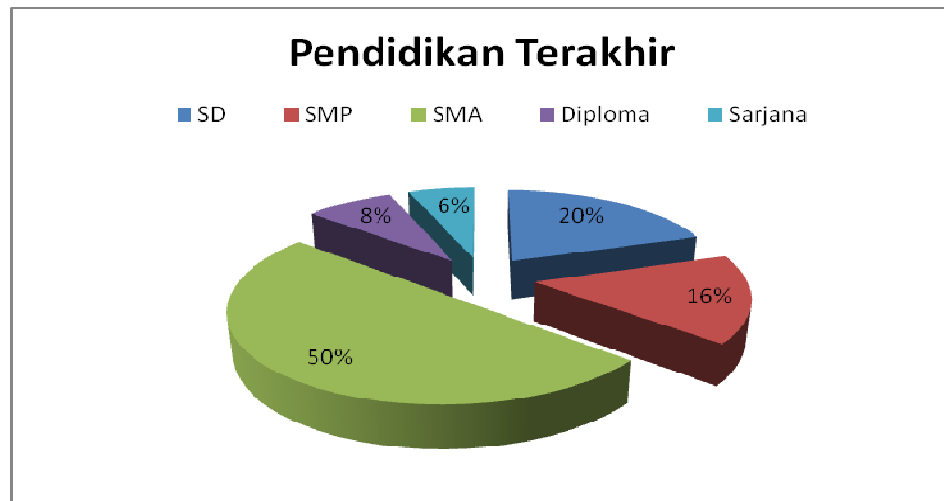
*Sumber: Data primer yang diolah, 2011*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.5 memperlihatkan bahwa nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan SMA. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA sebanyak 50 orang, yang berpendidikan SD sebanyak 20 orang, yang berpendidikan SMP sebanyak 16 orang, yang berpendidikan diploma sebanyak 8 orang, sedangkan sisanya yang berpendidikan sarjana sebanyak 6 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar diagram yang menunjukkan pendidikan terakhir responden yang dapat peneliti peroleh:



Gambar 4.3



*Sumber: Data Primer yang diolah 2011*

d. Pekerjaan Yang Sekarang Ditekuni Responden

Adapun data mengenai pekerjaan yang sekarang ditekuni responden nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6

Pekerjaan Yang Sekarang Ditekuni Responden

		Pekerjaan yang Sekarang Ditekuni			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pegawai Swasta	3	3.0	3.0	3.0
	Pegawai Negeri	5	5.0	5.0	8.0
	Wiraswasta	56	56.0	56.0	64.0
	Lain-lain	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

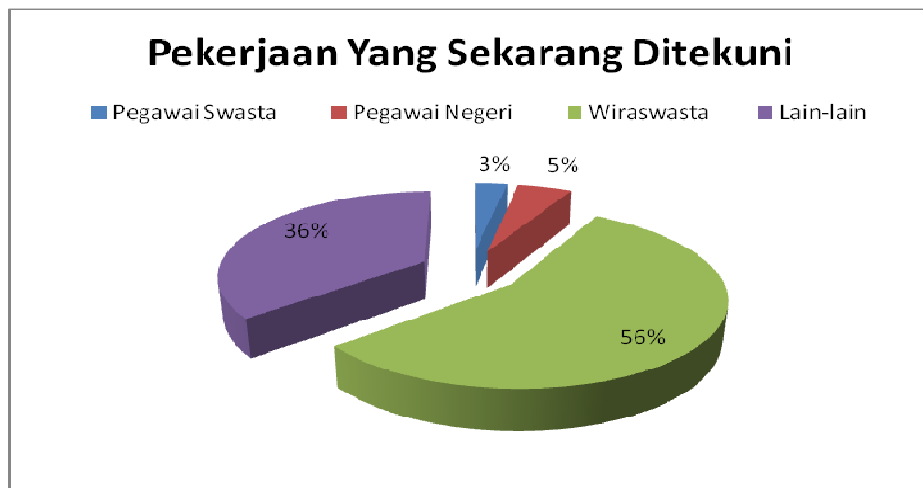
*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.6 dapat dijelaskan bahwa

sebagian besar dari pekerjaan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati yang diambil sebagai responden adalah wiraswasta yaitu sebanyak 56 orang, lain-lain sebanyak 36 orang, pegawai negeri sebanyak 5 orang, sedangkan pegawai swasta sebanyak 3 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar diagram yang menunjukkan pekerjaan yang sekarang ditekuni responden yang dapat peneliti peroleh :

Gambar 4.4



Sumber: Data Primer yang diolah 2011

#### 4.3. Deskripsi Data Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari teistis (*rabbaniyah*), etis (*akhlaqiyah*), realistik (*al-waqi'iyah*) dan humanistik (*al-insaniyyah*) sebagai variabel bebas (Independen) dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Dependen). Data variabel-variabel tersebut di peroleh dari hasil angket yang telah di sebar, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini:

Tabel 4.7  
Hasil Skor Kuesioner Regresi

Variabel	Item pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total R	%	Total TS	%	Total STS	%
Teistis (rabbaniyah) X1	Pertanyaan 1	26	26	65	65	3	3	6	6	0	0
	Pertanyaan 2	26	26	65	65	9	9	0	0	0	0
Etis (akhlaqiyah) X2	Pertanyaan 3	37	37	61	61	2	2	0	0	0	0
	Pertanyaan 4	25	25	73	73	2	2	0	0	0	0
Realistis (al-waqi'iyah) X3	Pertanyaan 5	54	54	46	46	0	0	0	0	0	0
	Pertanyaan 6	21	21	74	74	5	5	0	0	0	0
Humanistis (al-insaniyyah) X4	Pertanyaan 7	46	46	47	47	7	7	0	0	0	0
	Pertanyaan 8	7	7	85	85	6	6	2	2	0	0
Kepuasan Nasabah Y	Pertanyaan 9	8	8	72	72	20	20	0	0	0	0
	Pertanyaan 10	7	7	48	48	30	30	15	15	0	0
	Pertanyaan 11	13	13	79	79	5	5	3	3	0	0

Sumber: Data Primer yang diolah 2011

#### 4.3.1. Teistis (*Rabbaniyyah*)

Data pada tabel di atas menunjukkan untuk variabel teistis (*rabbaniyyah*), item pertanyaan 1, 65% responden menyatakan setuju bahwa petugas BPRS Artha Mas abadi dalam memasarkan produknya tidak ada penipuan, sedangkan sisanya sebanyak 26% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 2, 65% responden menyatakan setuju bahwa petugas BPRS Artha Mas Abadi dalam memasarkan produknya tidak ingkar janji, sedangkan sisanya sebanyak 26% menyatakan sangat setuju.

#### 4.3.2. Etis (*Akhlaqiyah*)

Untuk variabel etis (*akhlaqiyah*), item pertanyaan 3, 61% responden menyatakan setuju bahwa petugas BPRS Artha Mas Abadi dalam bersikap berperilaku baik, sopan dan ramah sedangkan

sisanya sebanyak 37% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 4, 73% responden menyatakan setuju bahwa petugas BPRS Artha Mas Abadi bersikap rendah hati, sedangkan sisanya sebanyak 25% menyatakan sangat setuju.

#### **4.3.3. Realistis (*Al-waqi'iyah*)**

Untuk variabel realistis (*al-waqi'iyah*), item pertanyaan 5, 46% responden menyatakan setuju bahwa petugas BPRS Artha Mas Abadi berpenampilan bersih, rapi, dan bersahaja, memakai busana muslim, sedangkan sisanya sebanyak 54% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 6, 74% responden menyatakan setuju bahwa petugas BPRS Artha Mas Abadi dalam bekerja profesional dan berpengalaman (menguasai dengan betul tentang produk yang ditawarkan), sedangkan sisanya sebanyak 21% menyatakan sangat setuju.

#### **4.3.4. Humanistis (*Al-insaniyyah*)**

Untuk variabel humanistis (*al-insaniyyah*), item pertanyaan 7, 47% responden menyatakan setuju bahwa petugas BPRS Artha Mas Abadi tidak membeda-bedakan status semua nasabah sama (dalam pelayanannya tidak membeda-bedakan antara nasabah yang kaya dengan yang miskin), sedangkan sisanya sebanyak 46% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 8, 85% responden menyatakan setuju bahwa petugas BPRS Artha Mas Abadi sedia membantu kesulitan nasabah (memberi kelonggaran terhadap

nasabah yang belum mampu membayar /jatuh tempo), sedangkan sisanya sebanyak 7% menyatakan sangat setuju

#### **4.3.5. Kepuasan Nasabah**

Pada item pertanyaan 9, 72% responden menyatakan setuju bahwa petugas BPRS Artha Mas Abadi menyediakan produk yang dibutuhkan nasabah, sedangkan sisanya sebanyak 8% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 10, 48% responden menyatakan setuju bahwa nasabah tidak terpengaruh jasa yang ditawarkan oleh pihak lain, sedangkan sisanya sebanyak 7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 11, 79% responden menyatakan setuju bahwa nasabah sering merekomendasikan kepada teman anda atau orang lain untuk menabung di BPRS Artha Mas Abadi, sedangkan sisanya sebanyak 13% menyatakan sangat setuju.

#### **4.4. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan SPSS. Berikut hasil pengujian validitas.

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-k$  dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya  $df$  dapat dihitung  $100-2$  atau  $df = 98$  dengan  $\alpha 0,05$  didapat  $r$  tabel 0,1966; jika  $r$  hitung (untuk tiap-tiap

butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom corrected item pertanyaan total correlation) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.8  
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item pertanyaan	Corrected Item pertanyaan Total Correlation	r table	Ket.
Teistis (rabbaniyah) X1	Pertanyaan 1	0,763	0,1966	Valid
	Pertanyaan 2	0,571	0,1966	Valid
Etis (akhlaqiyah) X2	Pertanyaan 3	0,869	0,1966	Valid
	Pertanyaan 4	0,836	0,1966	Valid
Realistis (al-waqi'iyah) X3	Pertanyaan 5	0,740	0,1966	Valid
	Pertanyaan 6	0,721	0,1966	Valid
Humanistis (al-insaniyyah) X4	Pertanyaan 7	0,899	0,1966	Valid
	Pertanyaan 8	0,808	0,1966	Valid
Kepuasan Nasabah Y	Pertanyaan 9	0,594	0,1966	Valid
	Pertanyaan 10	0,897	0,1966	Valid
	Pertanyaan 11	0,673	0,1966	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Dari tabel-tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki r hitung > dari r tabel ( 0,1966 ) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.9  
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
X1	2 Item pertanyaan	0,712	Reliabel
X2	2 Item pertanyaan	0,867	Reliabel
X3	2 Item pertanyaan	0,774	Reliabel

X4	2 Item pertanyaan	0,866	Reliabel
Y	3 Item pertanyaan	0,792	Reliabel

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

Dari keterangan tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha > 0,60. dengan demikian variabel (teistis (*rabbaniyah*), etis (*akhlaqiyah*), realistik (*al-waqi'iyah*) dan humanistik (*al-insaniyyah*) dan kepuasan nasabah) dapat dikatakan reliabel.

#### 4.5. Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian segala penyimpangan klasik terhadap data penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

##### 4.5.1. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent

Tabel 5.0  
Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Teistis/Rabbaniyah (X1)	.841	1.189
	Etis/Akhlaqiyah (X2)	.945	1.058
	Realistik/Al-waqi'iyah (X3)	.912	1.097
	Humanistik/Al-insaniyyah (X4)	.822	1.217

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

Dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) kedua variabel, yaitu lebih kecil dari 10, sehingga bisa diduga bahwa tidak ada multikolinearitas antarvariabel independen dalam model regresi.

#### 4.5.2. Uji Autokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk menguji suatu model apakah antara variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi. Adapun hasil pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 5.1  
Uji Autokorelasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.323 <sup>a</sup>	.104	.067	1.378	1.247

a. Predictors: (Constant), Humanistis/Al-insaniyyah (X4), Etis/Akhlaqiyah (X2), Realistis/Al-waqi'iyah (X3), Teistis/Rabbaniyah (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji *Durbin-Watson* atas residual persamaan regresi diperoleh angka d-hitung sebesar 1.247. Sebagai pedoman umum (S. Uyanto, 2006) *Durbin-Watson* berkisar 0 dan 4. jika nilai uji statistik *Durbin-Watson* lebih kecil dari satu atau lebih besar dari tiga, maka residuals atau eror dari model regresi berganda tidak bersifat independen atau terjadi



*autocorrelation*.<sup>70</sup>

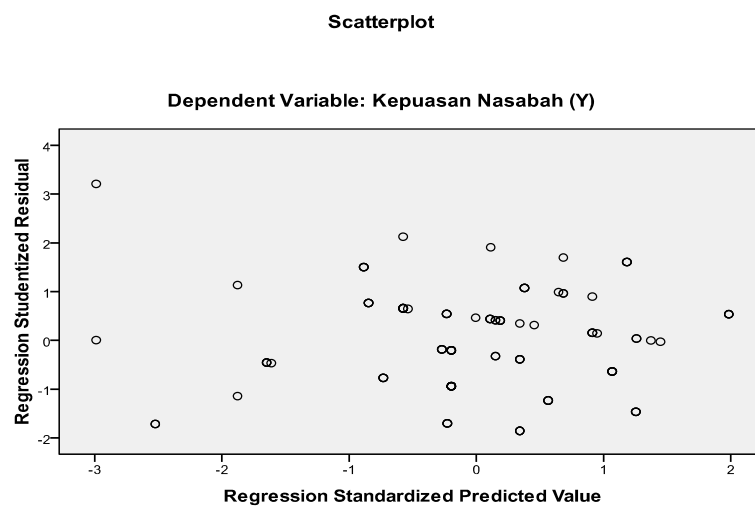
Jadi berdasarkan nilai uji statistik *Durbin–Watson* dalam penelitian ini berada diatas satu dan dibawah tiga (1.247) sehingga tidak terjadi *autocorrelation*.

#### 4.5.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians. Adapun hasil uji statistik Heterokedasitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.5

Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas



*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

Berdasarkan grafik scatterplot menunjukkan bahwa terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di

<sup>70</sup> S. Uyanto, *Pedoman Analisis Data Dengan SPSS*, Yogyakarta : Graham Ilmu, 2006, hlm, 248

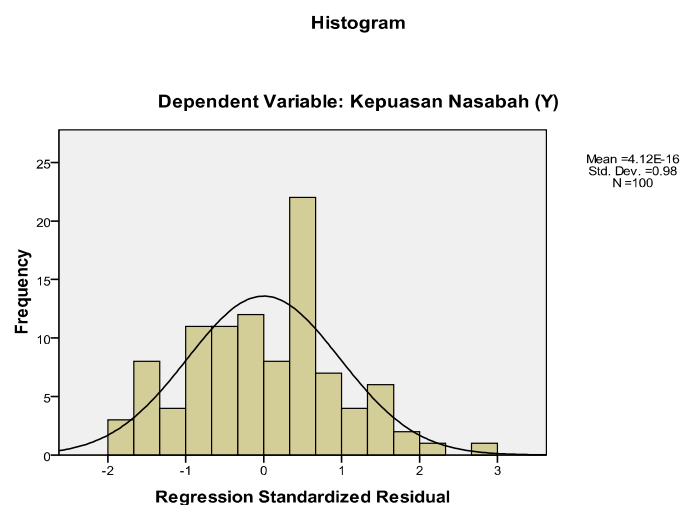
bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

#### 4.5.4. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang bisa ditempuh untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka datanya normal. Jika pada tabel test of normality dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov nilai sig  $> 0.05$ , maka data berdistribusi normal.

Adapun Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

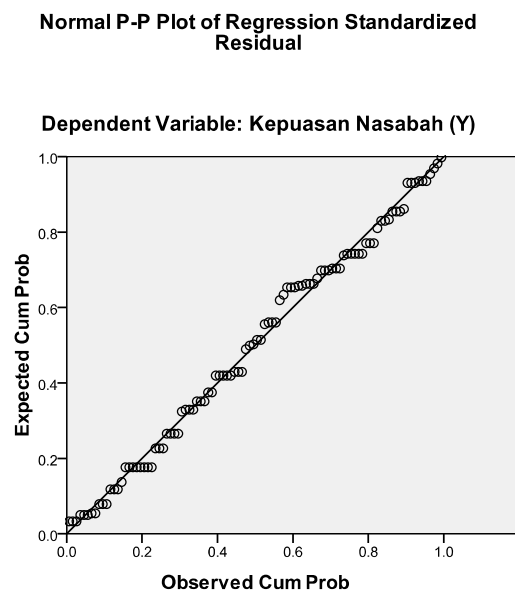
Gambar 4.6  
Grafik Histogram



*Sumber Data Primer yang diolah, 2011*

Gambar 4.7

Normal Probability Plot



*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

**Tabel 5.2. Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Untuk Teistis (Rabbaniyah), Etis (Akhlaqiyah), Realistis (Al-Waqi'iyah) Dan Humanistis (Al-Insaniyyah) Terhadap Kepuasan Nasabah**

Uji kolmogorov-smirnov	Unstandarize Residual
Nilai kolmogorov-smirnov	0,764
Sig	0,604

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

Berdasarkan pada grafik histogram, residual data telah menunjukkan kurva normal yang membentuk lonceng sempurna. Begitu pula, pada grafik normal P-P Plot residual penyebaran data telah mengikuti garis normal (garis lurus). Untuk lebih memastikan residual data telah mengikuti asumsi normalitas, maka residual data diuji kembali dengan menggunakan uji

*Kolomorov Smirnov*. Pada tabel 5,2, pada uji *Kolomorov Smirnov* menunjukkan bahwa residual data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada  $0,604 > 0.05$ . Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.6. Analisis data

##### 4.6.1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yang memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (teistis (*rabbaniyah*), etis (*akhlaqiyah*), realistik (*al-waqi'iyah*) dan humanistik (*al-insaniyyah*) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Hasil olahan statistik yang dibantu program SPSS 17.0 for windows menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 6,7%, sedang yang 93,3% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti).

Tabel 5.3

#### Uji Pengaruh Secara Simultan

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.323 <sup>a</sup>	.104	.067	1.378	1.247

a. Predictors: (Constant), Humanistik/Al-insaniyyah (X4), Etis/Akhlaqiyah (X2), Realistik/Al-waqi'iyah (X3), Teistis/Rabbaniyah (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Hasil uji koefisien determinasi tersebut memberikan makna, bahwa masih terdapat variabel independen lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Untuk itu perlu pengembangan penelitian lebih lanjut, terkait dengan topik ini.

#### **4.6.2. Uji Hipotesa**

##### ***1. Uji Simultan***

Sebelum membahas secara partial pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen, terlebih dahulu dilakukan pengujian secara simultan. Uji simultan ini, bertujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis yang menjelaskan “terdapat pengaruh yang signifikan antara karakteristik syari’ah marketing dengan kepuasan nasabah”.

Uji simultan, ditunjukkan dengan hasil perhitungan F test yang menunjukkan nilai 2,770 dengan tingkat probabilitas 0,032 yang di bawah alpha 5%. Hal itu berarti bahwa variabel independen antara teistis (rabbaniyah), etis (akhlaqiyah), realistik (al-waqi’iyah) dan humanistik (al-insaniyyah) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol yang menyatakan “tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara karakteristik syari’ah marketing dengan kepuasan nasabah” tidak sanggup diterima yang berarti menerima hipotesis alternatif yang berbunyi “terdapat pengaruh

yang signifikan antara karakteristik syari'ah marketing dengan kepuasan nasabah”.

Tabel 5.4

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.029	4	5.257	2.770	.032 <sup>a</sup>
	Residual	180.281	95	1.898		
	Total	201.310	99			

a. Predictors: (Constant), Humanistis/AI-insaniyyah (X4), Etis/Akhlaqiyah (X2), Realistis/AI-waqi'iyah (X3), Teistis/Rabbaniyah (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

## 2. Uji Parsial

Uji parsial ini memiliki tujuan untuk menguji atau mengkonfirmasi hipotesis secara individual. Uji parsial ini, dalam hasil perhitungan statistik *Ordinary Least Square* (OLS) ditunjukkan dengan t hitung. Secara terperinci hasil t hitung dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 5.5

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.324	2.650		2.387	.019
	Teistis/Rabbaniyah (X1)	.017	.172	.011	.100	.921
	Etis/Akhlaqiyah (X2)	.423	.169	.250	2.502	.014
	Realistis/Al-waqi'iyah (X3)	-.160	.201	-.081	-.796	.428
	Humanistis/Al-insaniyyah (X4)	.317	.165	.206	1.927	.057

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

Dari tabel 5.5 diatas, dapat diketahui hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel teistis (*rabbaniyah*) sebesar 0,017 ; untuk variabel etis (*akhlaqiyah*) sebesar 0,423 ; untuk variabel realistis (*al-waqi'iyah*) sebesar -0,160; untuk variabel humanistis (*al-insaniyyah*) sebesar 0,317 dengan konstanta sebesar 6,324 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 6,324 + 0,017X_1 + 0,423X_2 - 0,160 X_3 + 0,317 X_4$$

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 17.0 diperoleh hasil sebagai berikut.

a) Pengaruh Teistis (*Rabbaniyah*) Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji empiris pengaruh antara teistis (*rabbaniyah*) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t hitung 0,100 dan p value (Sig) sebesar 0.921 yang di atas alpha 5%. Artinya bahwa teistis (*rabbaniyah*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

BPRS Artha Mas Abadi Pati. Hasil penelitian dapat menolak hipotesis yang menyatakan “terdapat pengaruh yang signifikan antara teistis (*rabbaniyah*) dengan kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel teistis (*rabbaniyah*) menunjukkan angka sebesar 0,017, yang artinya adalah besaran koefisien teistis (*rabbaniyah*) terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 1,7%.

b) Pengaruh Etis (*akhlaqiyah*) Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji empiris pengaruh antara etis (*akhlaqiyah*) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t hitung 2,502 dan p value (Sig) sebesar 0.014 yang di bawah alpha 5%. Artinya bahwa etis (*akhlaqiyah*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati. Hasil penelitian tidak dapat menolak hipotesis yang menyatakan “terdapat pengaruh yang signifikan antara etis (*akhlaqiyah*) dengan kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel etis (*akhlaqiyah*) menunjukkan angka sebesar 0,423, yang artinya adalah besaran koefisien etis (*akhlaqiyah*) terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 42,3%.



c) Pengaruh Realistis (*al-waqi'iyah*) Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji empiris pengaruh antara realistis (*al-waqi'iyah*) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t hitung -0,796 dan p value (Sig) sebesar 0.428 yang di atas alpha 5%. Artinya bahwa realistis (*al-waqi'iyah*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati. Hasil penelitian dapat menolak hipotesis yang menyatakan “terdapat pengaruh yang signifikan antara realistis (*al-waqi'iyah*) dengan kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel realistis (*al-waqi'iyah*) menunjukkan angka sebesar -0,160, yang artinya adalah besaran koefisien realistis (*al-waqi'iyah*) terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar -16%.

d) Pengaruh humanistis (*al-insaniyyah*) Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji empiris pengaruh antara humanistis (*al-insaniyyah*) terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai t hitung 1,927 dan p value (Sig) sebesar 0,057 yang di atas alpha 5%. Artinya bahwa humanistis (*al-insaniyyah*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati. Hasil penelitian dapat menolak hipotesis yang menyatakan “terdapat pengaruh yang signifikan antara humanistis (*al-insaniyyah*) dengan kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel humanistik (*al-insaniyyah*) menunjukkan angka sebesar 0,317, yang artinya adalah besaran koefisien humanistik (*al-insaniyyah*) terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 31,7%.

Koefisien regresi sebesar 6,324 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena memiliki tanda +) 1% pada karakteristik syari'ah marketing, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 632,4%, demikian pula jika terjadi sebaliknya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa etis (*akhlaqiyah*) merupakan variabel bebas yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

#### **4.7. Pembahasan**

Pengaruh masing-masing variabel independen teistik (*rabbaniyah*), etis (*akhlaqiyah*), realistik (*al-waqi'iyah*) dan humanistik (*al-insaniyyah*) dan variabel dependen (kepuasan nasabah) dapat dijelaskan sebagai berikut.

Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa teistik (*rabbaniyah*) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati ( $P \text{ value} > 0.05$ ). Teistik (*rabbaniyah*) merupakan faktor yang tidak terlalu diperhitungkan dalam menjaga kepuasan nasabah. Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti teistik (*rabbaniyah*) mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati. Ini ditunjukkan dengan

hasil yang berbeda dengan jawaban responden pada masing-masing item pertanyaan.

Pada item pertanyaan 1, 65% responden menyatakan setuju bahwa petugas BPRS Artha Mas abadi dalam memasarkan produknya tidak ada penipuan, sedangkan sisanya sebanyak 26% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 2, 65% responden menyatakan setuju bahwa petugas BPRS Artha Mas Abadi dalam memasarkan produknya tidak ingkar janji, sedangkan sisanya sebanyak 26% menyatakan sangat setuju.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel teistis (*rabbaniyah*) masing-masing item pertanyaan dijawab dengan mayoritas setuju dan sangat setuju. Hal ini tidak sejalan dengan pengujian hipotesa satu yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara teistis (*rabbaniyah*) dengan kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati dengan ditunjukkan P value 0.921 yang lebih besar dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya teistis (*rabbaniyah*) mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 100 responden nasabah yang tercatat di BPRS Artha Mas Abadi Pati adanya bukti untuk menerima  $H_0$  bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara teistis (*rabbaniyah*) dengan kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati. Dan menolak  $H_1$  bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara teistis (*rabbaniyah*) dengan kepuasan nasabah BPRS

Artha Mas Abadi Pati.

Hasil penelitian uji pengaruh variabel etis (*akhlaqiyah*) terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati tercermin dalam jawaban responden mengenai item pertanyaan 3 sampai dengan pertanyaan 4 yang telah dijawab. Pada pertanyaan item pertanyaan 3, 61% responden menyatakan setuju bahwa petugas BPRS Artha Mas Abadi dalam bersikap berperilaku baik, sopan dan ramah sedangkan sisanya sebanyak 37% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 4, 73% responden menyatakan setuju bahwa petugas BPRS Artha Mas Abadi bersikap rendah hati, sedangkan sisanya sebanyak 25% menyatakan sangat setuju.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel etis (*akhlaqiyah*) masing-masing item pertanyaan dijawab sangat setuju dan setuju dengan persentase yang cukup besar. Hal ini sejalan dengan pengujian hipotesa dua yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara etis (*akhlaqiyah*) terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati dengan ditunjukkan P value 0.014 yang lebih kecil dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya etis (*akhlaqiyah*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 100 responden nasabah yang tercatat di BPRS Artha Mas Abadi Pati adanya bukti untuk menolak  $H_0$  bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara etis (*akhlaqiyah*) dengan kepuasan nasabah BPRS Artha

Mas Abadi Pati. Dan menerima H<sub>2</sub> bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara etis (*akhlaqiyah*) dengan kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati.

Hasil penelitian uji pengaruh variabel realistik (*al-waqi'iyah*) terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati tercermin dalam jawaban responden mengenai item pertanyaan 5 sampai dengan pertanyaan 6 yang telah dijawab. Pada pertanyaan item pertanyaan 5, 46% responden menyatakan setuju bahwa petugas BPRS Artha Mas Abadi berpenampilan bersih, rapi, dan bersahaja, memakai busana muslim, sedangkan sisanya sebanyak 54% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 6, 74% responden menyatakan setuju bahwa petugas BPRS Artha Mas Abadi dalam bekerja profesional dan berpengalaman (menguasai dengan betul tentang produk yang ditawarkan), sedangkan sisanya sebanyak 21% menyatakan sangat setuju.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel realistik (*al-waqi'iyah*) masing-masing item pertanyaan dijawab sangat setuju dan setuju dengan persentase yang cukup besar. Hal ini tidak sejalan dengan pengujian hipotesa tiga yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara realistik (*al-waqi'iyah*) terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati dengan ditunjukkan P value 0,428 yang lebih besar dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya realistik (*al-waqi'iyah*) mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 100 responden nasabah yang tercatat di BPRS Artha Mas Abadi Pati adanya bukti untuk menerima  $H_0$  bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara realistik (*al-waqi'iyah*) dengan kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati. Dan menolak  $H_3$  bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara realistik (*al-waqi'iyah*) dengan kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati.

Hasil penelitian uji pengaruh variabel humanistik (*al-insaniyyah*) terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati tercermin dalam jawaban responden mengenai item pertanyaan 7 sampai dengan pertanyaan 8 yang telah dijawab. Pada pertanyaan item pertanyaan 7, 47% responden menyatakan setuju bahwa petugas BPRS Artha Mas Abadi tidak membeda-bedakan status semua nasabah sama (dalam pelayanannya tidak membeda-bedakan antara nasabah yang kaya dengan yang miskin), sedangkan sisanya sebanyak 46% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 8, 85% responden menyatakan setuju bahwa petugas BPRS Artha Mas Abadi sedia membantu kesulitan nasabah (memberi kelonggaran terhadap nasabah yang belum mampu membayar /jatuh tempo), sedangkan sisanya sebanyak 7% menyatakan sangat setuju.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel humanistik (*al-insaniyyah*) masing-masing item pertanyaan dijawab sangat setuju dan setuju dengan persentase yang cukup besar. Hal ini tidak sejalan dengan pengujian hipotesa empat yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang

signifikan antara humanistis (*al-insaniyyah*) terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati dengan ditunjukkan P value 0.057 yang lebih besar dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya humanistis (*al-insaniyyah*) mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 100 responden nasabah yang tercatat di BPRS Artha Mas Abadi Pati adanya bukti untuk menerima  $H_0$  bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara humanistis (*al-insaniyyah*) dengan kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati. Dan menolak  $H_4$  bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara humanistis (*al-insaniyyah*) dengan kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati.

Sedangkan hasil pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama dapat dijelaskan oleh nilai P Value sebesar 0.032 dimana lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05. ini artinya variabel teistis (*rabbaniyah*), etis (*akhlaqiyah*), realistik (*al-waqi'iyah*) dan humanistis (*al-insaniyyah*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati. Dan ini sekaligus menjawab bahwa hipotesa lima ( $H_5$ ) yang berbunyi secara terdapat pengaruh yang signifikan antara karakteristik syari'ah marketing dengan kepuasan nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati.