

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum BNI Syari'ah Cabang Semarang**

##### **4.1.1 Sejarah BNI Syari'ah Cabang Semarang**

Sistem Syariah yang terbukti dapat bertahan dalam tempaan krisis moneter 1997, meyakinkan masyarakat bahwa sistem tersebut kokoh dan mampu menjawab kebutuhan perbankan yang transparan. Berdasarkan hal itu dan mengacu pada UU No.10 Tahun 1998, mulailah PT Bank Negara Indonesia (Persero ) merintis Divisi Usaha Syariah.

Berawal dari 5 kantor Cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin yang mulai beroperasi tanggal 29 April 2000, kini BNI Syariah memiliki lebih dari 20 Cabang di seluruh Indonesia. Untuk memperluas layanan pada masyarakat, masing-masing kantor cabang utama tersebut membuka kantor-kantor cabang pembantu syariah (KCPS), sehingga keseluruhan kantor cabang syariah sampai tahun 2007 berjumlah 54 buah. Selanjutnya berlandaskan peraturan Bank Indonesia No 8/3/ PBI/2006 tentang pemberian ijin bagi kantor cabang Bank konvensional yang memiliki unit usaha syariah untuk melayani pembukaan rekening produk dana syariah, BNI Syariah merespon ketentuan ini dengan cara bersinergi dengan cabang konvensional guna

melakukan “*office channeling*”. Hingga saat ini outlet layanan syariah pada kantor cabang konvensional berjumlah 636 outlet.<sup>65</sup>

### 1. *Dual System Bank*

Dengan pola Dual System Bank, maka BNI Syariah saat ini didukung oleh sistem Informasi Teknologi yang modern dan jaringan transaksi yang sangat luas di seluruh Indonesia dengan memanfaatkan jaringan Kantor Cabang BNI. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Hal ini dibuktikan dengan penghargaan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tahun 2004 sebagai Perbankan Syariah Terbaik.

### 2. *Syari'ah Channeling Outlet*

Dengan dukungan teknologi, BNI Syariah bersinergi dengan cabang-cabang BNI konvensional untuk memberikan layanan pembukaan rekening syariah. Cabang-cabang BNI tersebut dinamakan Syariah Channeling Outlet (SCO). Saat ini seluruh cabang BNI telah dilengkapi dengan layanan pembukaan rekening syariah. Sehingga masyarakat yang menghendaki untuk melakukan investasi *mudharabah* melalui deposito syariah, tabungan syariah atau menitipkan dana melalui giro syariah dan tabungan titipan (*wadiah*), atau bahkan menghendaki mempersiapkan dana haji melalui tabungan

---

<sup>65</sup> Uswatun, *Pengaruh Pembiayaan Qardhul Hasan pada BNI Syari'ah Cabang Semarang terhadap perkembangan usaha kecil*, Skripsi, IAIN Walisongo Semarang: 2010, hlm, 27

iB Haji, dan juga tabungan perencanaan iB Tapenas, maka nasabah dapat mengunjungi cabang BNI terdekat.

Secara nasional cabang BNI yang sudah dapat melayani pembukaan rekening syariah berjumlah lebih dari 600, dan dari waktu ke waktu jumlah ini terus meningkat sesuai dengan misi untuk memaksimalkan layanan dan kinerja sehingga menjadi bank syariah kebanggaan anak negeri.<sup>66</sup>

Sejak 19 Juni 2010 lalu, PT Bank Negara Indonesia menyapih (*Spin Off*) unit usaha syari'ah (UUS) menjadi PT Bank BNI Syari'ah. Aksi spin off UUS menjadi Bank Umum Syari'ah ini terwujud setelah BNI Syari'ah mendapat izin usaha berdasar Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010.

Pemisahan menjadi entitas independen ini merupakan langkah strategis BNI Syari'ah merespon perkembangan situasi ekonomi dan kebutuhan pasar. Setelah *spin off*, BNI Syari'ah yakin bisa meningkatkan prestasi mereka dengan berbagai langkah strategis.

Ke depan, BNI Syari'ah akan tetap fokus pada bisnis ritel dan konsumen yang melayani masyarakat mulai dari usaha mikro, kecil, dan menengah hingga aneka industri diberbagai daerah. Tentunya dalam menjalankan bisnis, BNI Syari'ah akan selalu bersinergi dengan

---

<sup>66</sup> *Ibid.* Hlm, 28.

BNI dan seluruh anak perusahaan BNI dalam kerangka kerja BNI *Incorporated*.<sup>67</sup>

### 3. VISI BNI Syari'ah

Menjadi bank syari'ah yang unggul dalam layanan dan kinerja dengan menjalankan bisnis sesuai kaidah sehingga insya Allah membawa berkah.

### 4. MISI BNI Syari'ah

Secara istiqomah melaksanakan amanah untuk memaksimalkan kinerja dan layanan perbankan dan jasa keuangan syari'ah sehingga dapat menjadi bank syari'ah kebanggaan anak negeri.

### 5. Tujuan BNI Syari'ah

Menyediakan produk dan jasa keuangan yang dikelola secara syari'ah.

### 6. Budaya Perusahaan BNI Syari'ah

Budaya kerja BNI Syari'ah adalah "Prinsip 46" yang merupakan tuntunan perilaku BNI yang terdiri dari :

- a) 4 Nilai Budaya Kerja :
  - 1) Profesionalisme
  - 2) Integritas
  - 3) Orientasi Pelanggan
  - 4) Perbaikan Tiada Henti

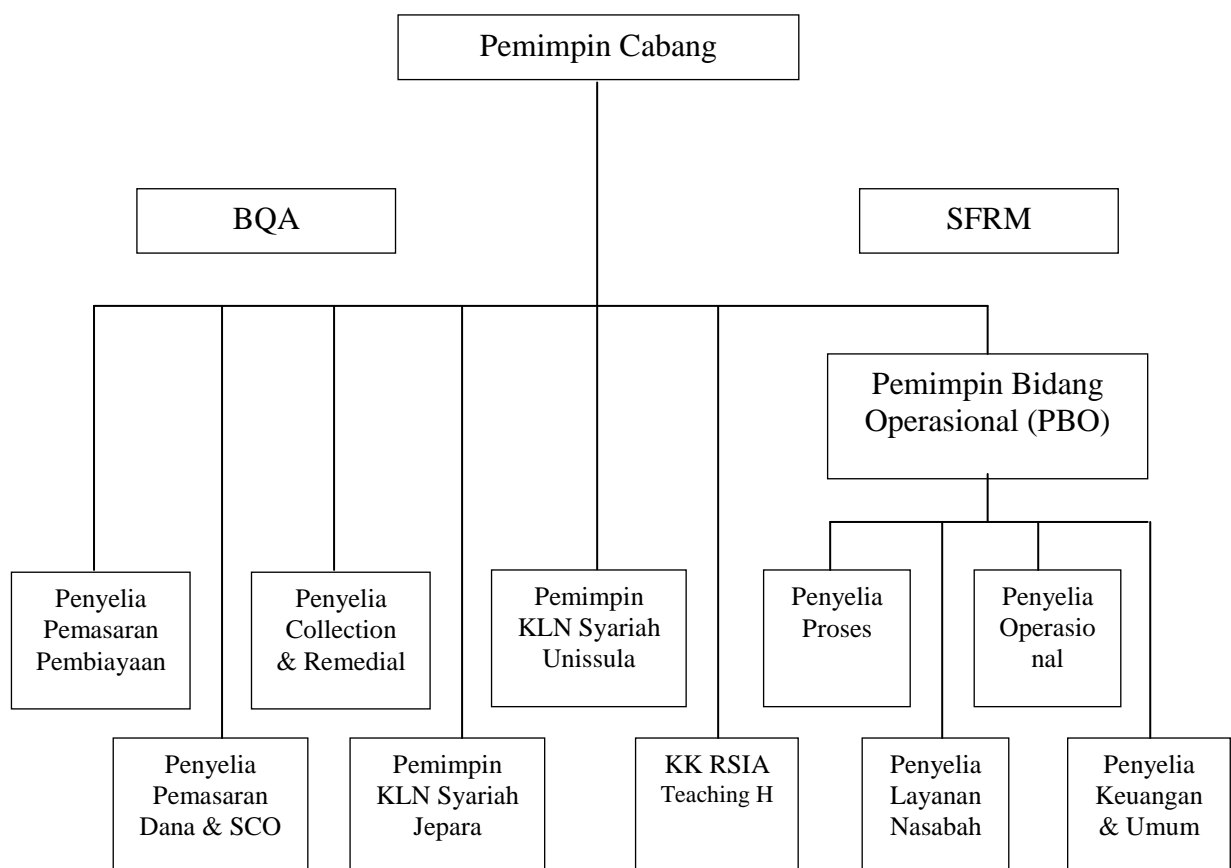
---

<sup>67</sup> Rizqullah, Menyongsong Prospek Cerah Sebagai Bank Syari'ah, dalam *Suara Merdeka*, Jakarta, 12 Agustus 2010, hlm.24

b) 6 Nilai Perilaku Utama Insan BNI :

- 1) Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik
- 2) Jujur, tulus, dan ikhlas
- 3) Disiplin, konsisten, dan bertanggung jawab
- 4) Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis
- 5) Senantiasa melakukan penyempurnaan
- 6) Kreatif dan inovatif<sup>68</sup>

**4.1.2 Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Semarang<sup>69</sup>**



<sup>68</sup> Uswatun, *op.cit*, hlm. 30

<sup>69</sup> Data Dokumentasi BNI Syariah Cabang Semarang , 2010.

### 4.1.3 Produk-Produk BNI Syari'ah Cabang Semarang

#### 1. Produk Dana

##### a. Tabungan Syari'ah Plus

Merupakan simpanan dalam bentuk tabungan dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqoh*. Simpanan ini dapat disetor dan diambil kapan saja diseluruh cabang BNI.

##### b. Deposito *Mudharabah*

Simpanan dana dalam bentuk deposito dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqoh*, dimana penarikannya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu yang memberikan bagi hasil yang menarik dan menguntungkan.

##### c. Giro Wadiah

Simpanan dana dalam bentuk giro tabungan dengan menggunakan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

##### d. THI *Mudharabah*

Tabungan haji ini dikelola dengan prinsip bagi hasil dan akan membantu mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah haji.<sup>70</sup>

#### 2. Produk Pembiayaan

- a. *Murabahah* : jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati.

---

<sup>70</sup> Uswatun, *op.cit.*, hlm.32

1) *Murabahah* Usaha Kecil

Pembiayaan syari'ah yang digunakan untuk tujuan produktif dengan maksimal pembiayaan diatas Rp.150.000.000,00 sampai Rp.10.000.000.000,00 per nasabah pembiayaan.

2) *Murabahah* Kelayakan Usaha

Pembiayaan syari'ah dengan maksimal sampai dengan Rp.150.000.000,00 per nasabah.

3) *Murabahah* Multiguna (BNI Multiguna Syari'ah)

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk semua kebutuhan konsumtif dan pengembangan usaha para professional dengan jaminan tanah dan bangunan yang dimiliki oleh calon nasabah.

4) *Murabahah* Perumahan (BNI Griya Syari'ah)

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat oleh BNI griya syari'ah ini adalah mewujudkan impian dengan lebih mudah melalui BNI griya syari'ah yang memberikan pembelian tanah kavling, membangun dan renovasi rumah, yang sesuai dengan kebutuhan pembiayaan, serta kemampuan masing-masing calon nasabah dengan proses persetujuan pembiayaan yang mudah dan relatif cepat, besarnya angsuran pembiayaan tetap dan tidak berubah sampai lunas, terhindar dari transaksi ribawi, uang muka ringan, jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun

dan dengan persyaratan yang telah ditentukan oleh pihak BNI Syari'ah.<sup>71</sup>

5) *Murabahah* Kendaraan (BNI OTO Syari'ah)

Fasilitas pembiayaan konsumtif *murabahah* yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.

6) *Murabahah* Pegawai (Flexi Syari'ah)

Pembiayaan konsumtif bagi pegawai atau karyawan suatu perusahaan / lembaga/ instansi untuk pembelian berbagai barang (kecuali kendaraan bermotor) dengan maksimal pembiayaan Rp.30.000.000,00.<sup>72</sup>

b. *Mudharabah*: akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (*shahibul maal*) menyediakan 100% seluruh modal, sedangkan pihak lainnya (*mudharib*) menjadi pengelola.

1) *Mudharabah* Usaha Kecil

Pembiayaan syari'ah yang digunakan untuk tujuan produktif dengan maksimal pembiayaan diatas Rp.150.000.000,00 sampai Rp.10.000.000.000,00 per nasabah pembiayaan.

2) *Mudharabah* Kelayakan Usaha

Pembiayaan syari'ah dengan maksimal sampai dengan Rp.150.000.000,00 per nasabah.

---

<sup>71</sup> Brosur BNI Griya Syari'ah.

<sup>72</sup> Uswatun, *op.cit*, hlm.33



c. *Musyarakah* : kerjasama antara kedua belah pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

1) *Musyarakah* Usaha Kecil

Pembiayaan syari'ah yang digunakan untuk tujuan produktif dengan maksimal pembiayaan diatas Rp.150.000.000,00 sampai Rp.10.000.000.000,00 per nasabah pembiayaan.

2) *Musyarakah* Kelayakan Usaha

Pembiayaan syari'ah dengan maksimal sampai dengan Rp.150.000.000,00 per nasabah.<sup>73</sup>

d. *Ijarah* : akad pemindahan hak guna atas barang dan jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan (*ownership*) atas barang itu sendiri.

1) *Ijarah* Usaha kecil

Pembiayaan syari'ah yang digunakan untuk tujuan produktif dengan maksimal pembiayaan diatas Rp.150.000.000,00 sampai Rp.10.000.000.000,00 per nasabah pembiayaan.

2) *Ijarah* kelayakan usaha

Pembiayaan syari'ah dengan maksimal sampai dengan Rp.150.000.000,00 per nasabah.

---

<sup>73</sup>*Ibid*, hlm. 34

- e. Gadai Emas (*Rahn*) : penyerahan hak penguasaan secara fisik atas harta/barang berharga berupa emas dari nasabah kepada bank sebagai agunan atas pembiayaan yang diterima nasabah.
- f. *Qardhul Hasan* : pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih/diminta kembali atau dengan kata lain meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan.

### 3. Produk Jasa

- a. Kiriman Uang

Dengan fasilitas online BNI Syari'ah, nasabah dapat melakukan kiriman uang antar cabang BNI Syari'ah secara tepat.

- b. Inkaso

Nasabah yang membutuhkan tagihan warkat-warkat yang berasal dari kota lain secara cepat.

- c. Kliring

Jasa bagi nasabah yang membutuhkan penagihan warkat-warkat yang berasal dari dalam kota secara cepat dan aman.

- d. Garansi Bank

Bagi nasabah yang membutuhkan pinjaman kepada rekanan bisnis untuk keperluan tender proyek, pelaksanaan proyek dan sebagainya.<sup>74</sup>

---

<sup>74</sup> *Ibid*, hlm. 35

## **4.2 Deskriptif Data Penelitian dan Responden**

### **4.2.1 Deskriptif Data Penelitian**

Data penelitian dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner secara langsung kepada responden yang berhasil ditemui. Kuesioner diperoleh dengan cara peneliti menemui langsung responden dan memberikan kuesioner untuk diisi oleh para responden yang merupakan nasabah KPR BNI Syari'ah cabang Semarang. Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden, hal ini bertujuan agar lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini. Survey dengan kuesioner dilakukan mulai tanggal 13 s/d 30 Desember 2010 di BNI Syari'ah Semarang dengan mengambil 35 responden. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah dengan menggunakan teknik *accidental sampling (convenience sampling)* yaitu sampling yang memiliki sampel dari individu atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Karena jumlah sampel yang di dapat sebanyak 35 sampel, dengan demikian syarat pengolahan data dengan alat analisis SPSS sampel dapat terpenuhi.

### **4.2.2 Deskriptif data Responden**

Penyajian data deskriptif penelitian bertujuan agar dapat dilihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian. Data deskriptif yang menggambarkan keadaan atau kondisi responden merupakan informasi tambahan untuk

memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik. Karakteristik-karakteristik penelitian terdiri dari:

1. Jenis Kelamin

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah KPR di BNI Syari'ah cabang Semarang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1  
Jenis Kelamin Responden

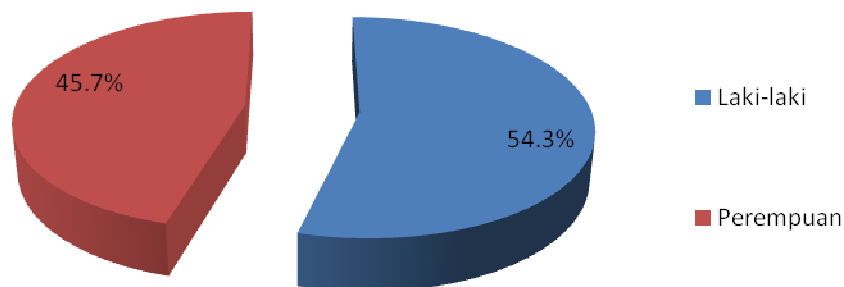
		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	19	54.3	54.3	54.3
	Perempuan	16	45.7	45.7	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

Sumber: *Data Primer yang diolah, 2011*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 diatas, dapat diketahui tentang jenis kelamin responden nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang yang diambil sebagai responden, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki, yaitu sebanyak 19 orang, sedangkan sisanya adalah responden perempuan sebanyak 16 orang. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang yang diambil sebagai responden adalah laki-laki.

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

Gambar 4.1  
**Jenis Kelamin**



*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

## 2. Umur Responden

Adapun data mengenai umur responden nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang adalah sebagai berikut:

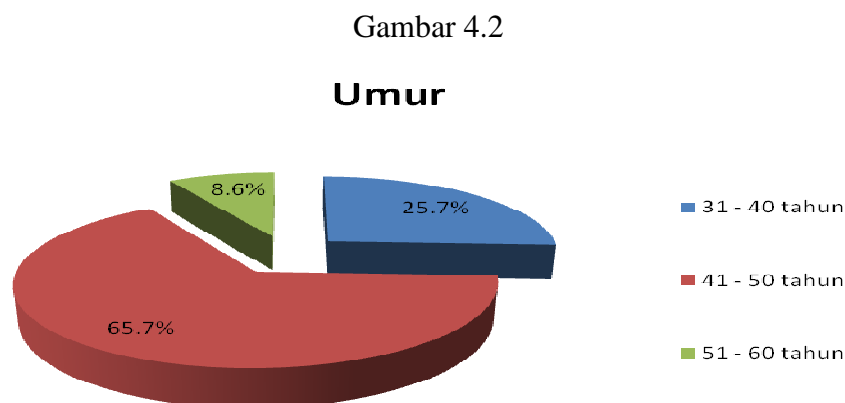
Tabel 4.2  
Umur Responden

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	31 - 40 tahun	9	25.7	25.7	25.7
	41 - 50 tahun	23	65.7	65.7	91.4
	51 - 60 tahun	3	8.6	8.6	100.0
Total		35	100.0	100.0	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2011*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 ini memperlihatkan bahwa nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia 31 – 60 tahun. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berusia 41 – 50 tahun sebanyak 23 orang, sedangkan yang berusia 31 – 40 tahun sebanyak 9 orang dan yang berusia 51-60 tahun sebanyak 3 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar umur responden yang dapat peneliti peroleh:



*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

### 3. Pekerjaan / Profesi Responden

Adapun data mengenai pekerjaan / profesi nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3  
Pekerjaan / Profesi Responden

		Pekerjaan/Profesi			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	12	34.3	34.3	34.3
	Pegawai Swasta	14	40.0	40.0	74.3
	Wiraswasta/Pedagang	8	22.9	22.9	97.1
	Lain - lain (Driver)	1	2.9	2.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

*Sumber: Data primer yang diolah, 2011*

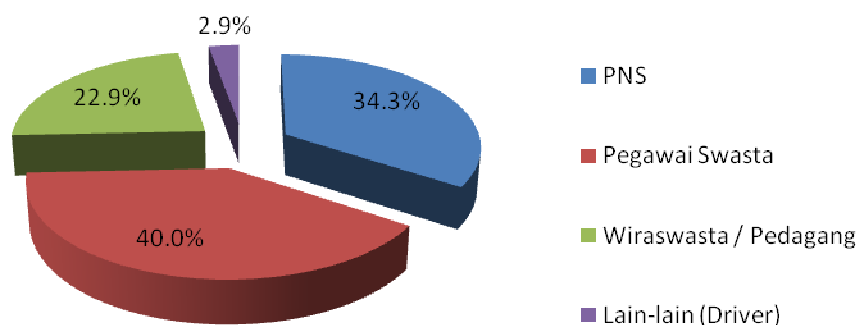
Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 memperlihatkan bahwa nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang yang diambil sebagai responden sebagian besar mempunyai pekerjaan sebagai pegawai

swasta. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden mempunyai pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 14 orang, sedangkan yang mempunyai pekerjaan sebagai PNS sebanyak 12 orang dan yang mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta / pedagang sebanyak 8 orang serta mempunyai pekerjaan lain – lain atau sebagai driver sebanyak 1 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar pekerjaan / profesi responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.3

### Pekerjaan/Profesi



*Sumber: Data Primer yang diolah 2011*

#### 4. Penghasilan Per Bulan Responden

Adapun data mengenai penghasilan per bulan responden KPR di BNI Syariah Cabang Semarang adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4  
Penghasilan Per Bulan Responden

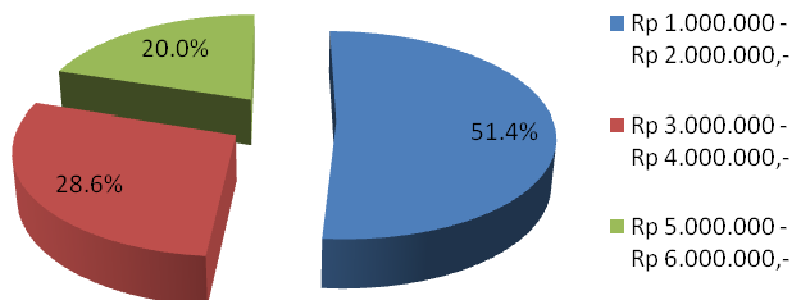
Penghasilan Per Bulan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000,-	18	51.4	51.4	51.4
	Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000,-	10	28.6	28.6	80.0
	Rp 5.000.000 - Rp 6.000.000,-	7	20.0	20.0	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden mempunyai penghasilan per bulan Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000,- yaitu sebanyak 18 orang, Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000,- sebanyak 10 orang, dan Rp 5.000.000 – Rp 6.000.000,- sebanyak 7 orang.

Untuk lebih jelasnya, berikut gambar penghasilan per bulan responden yang dapat peneliti peroleh:

Gambar 4.4  
Penghasilan Per Bulan



*Sumber: Data Primer yang diolah 2011*



Tabel 4.5  
Hasil Skor Kuesioner Regresi

Variabel	Item pertanyaan	Total SS	%	Total S	%	Total N	%	Total TS	%	Total STS	%
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Pertanyaan 1	14	40	21	60	0	0	0	0	0	0
	Pertanyaan 2	10	28,6	25	71,4	0	0	0	0	0	0
	Pertanyaan 3	13	37,1	21	60	1	2,9	0	0	0	0
	Pertanyaan 4	13	37,1	18	51,4	4	11,4	0	0	0	0
	Pertanyaan 5	16	45,7	16	45,7	3	8,6	0	0	0	0
	Pertanyaan 6	16	45,7	19	54,3	0	0	0	0	0	0
	Pertanyaan 7	16	45,7	16	45,7	3	8,6	0	0	0	0
	Pertanyaan 8	16	45,7	17	48,6	2	5,7	0	0	0	0
	Pertanyaan 9	8	22,9	21	60	6	17,1	0	0	0	0
	Pertanyaan 10	10	28,6	25	71,4	0	0	0	0	0	0
	Pertanyaan 11	13	37,1	22	62,9	0	0	0	0	0	0
	Pertanyaan 12	13	37,1	22	62,9	0	0	0	0	0	0
	Pertanyaan 13	16	45,7	17	48,6	2	5,7	0	0	0	0
	Pertanyaan 14	18	51,4	17	48,6	0	0	0	0	0	0
	Pertanyaan 15	8	22,9	26	74,3	1	2,9	0	0	0	0
Penerapan Prinsip-prinsip Syariah (X <sub>2</sub> )	Pertanyaan 16	11	31,4	24	68,8	0	0	0	0	0	0
	Pertanyaan 17	17	48,6	18	51,4	0	0	0	0	0	0
	Pertanyaan 18	12	34,3	19	54,3	4	11,4	0	0	0	0
	Pertanyaan 19	10	28,6	23	65,7	2	5,7	0	0	0	0
Kepuasan Nasabah KPR (Y)	Pertanyaan 20	14	40	18	51,4	3	8,6	0	0	0	0
	Pertanyaan 21	11	31,4	17	48,6	7	20	0	0	0	0
	Pertanyaan 22	8	22,9	21	60	6	17,1	0	0	0	0
	Pertanyaan 23	16	45,7	17	48,6	2	5,7	0	0	0	0
	Pertanyaan 24	16	45,7	19	54,3	0	0	0	0	0	0
	Pertanyaan 25	12	34,3	15	42,9	8	22,9	0	0	0	0

Sumber: Data Primer yang diolah 2011

#### 4.2.1 Kualitas Pelayanan

Data pada tabel di atas menunjukkan untuk variabel kualitas pelayanan, item pertanyaan 1, 60% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah selalu tepat dalam melayani nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 40% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 2, 71,4% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah selalu menggunakan bahasa yang ramah dan santun dalam melayani nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 28,6% menyatakan sangat setuju.

Pada item pertanyaan pertanyaan 3, 60% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah selalu tanggap dengan apa yang diinginkan nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 37,1% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 4, 51,4% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah selalu cepat dalam melayani apa yang diinginkan nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 11,4% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 5, 45,7% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah selalu menjalankan tugasnya dengan cepat dan tepat dalam melayani nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 45,7% juga menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 6, 54,3% responden menyatakan setuju bahwa Karyawan BNI syari'ah memiliki pengetahuan yang luas tentang produk-produknya, sedangkan sisanya sebanyak 45,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan pertanyaan 7, 45,7% responden menyatakan setuju bahwa Karyawan BNI syari'ah paham dengan tugas-tugas yang harus dilakukan , sedangkan sisanya sebanyak 45,7% juga menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 8, 48,6% responden menyatakan setuju bahwa Karyawan BNI syari'ah selalu ramah terhadap nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 45,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 9, 60% responden menyatakan setuju bahwa Karyawan BNI syar'ah selalu menggunakan bahasa yang ramah dan santun terhadap nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 22,9% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 10, 71,4% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah memberikan informasikan dan penjelasan kepada nasabah KPR dengan ramah, lemah lembut dan sopan, sedangkan sisanya sebanyak 28,6% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan pertanyaan 11, 62,9% responden

menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah selalu memberikan pelayanan sepenuh hati kepada nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 37,1% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 12, 62,9% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah selalu memperhatikan kebutuhan dan memenuhi keinginan yang diharapkan nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 37,1% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 13, 48,6% responden menyatakan setuju bahwa , BNI syari'ah memiliki gedung yang representatif (serbaguna) dan islami sedangkan sisanya sebanyak 45,7% menyatakan sangat setuju.pada item pertanyaan 14,48,6% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah memiliki sarana dan prasarana yang lengkap, sedangkan sisanya sebanyak 51,4% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 15, 74,3% responden menyatakan setuju bahwa Karyawan BNI syari'ah selalu berpakaian rapi dan islami, sedangkan sisanya sebanyak 22,9% menyatakan sangat setuju.

#### 4.2.2 Penerapan Prinsip-prinsip Syariah

Untuk variabel penerapan prinsip-prinsip syariah, item pertanyaan 16, 68,6% responden menyatakan setuju bahwa di BNI Syari'ah Cabang Semarang menggunakan akad jual beli (murabahah) pada produk KPR nya, sedangkan sisanya sebanyak 31,4% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 17, 51,4% responden menyatakan setuju bahwa di BNI Syari'ah Cabang Semarang akad yang digunakan bebas dari riba, sedangkan sisanya sebanyak 48,6% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 18, 54,3% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah tidak memberatkan nasabahnya dalam hal mencicil pembiayaan,

sedangkan sisanya sebanyak 34,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 19, 65,7% responden menyatakan setuju bahwa BNI Syari'ah Menjalankan Visi Dan Misi Sesuai Dengan Ketentuan Al-Qur'an Dan Hadist, sedangkan sisanya sebanyak 28,6% menyatakan sangat setuju.

#### 4.2.3 Kepuasan Nasabah KPR

Untuk variabel kepuasan nasabah KPR, item pertanyaan 20, 51,4% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah selalu mengerti dan memahami keluhan- keluhan nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 40% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 21, 48,6% responden menyatakan setuju bahwa Pelayanan yang diberikan BNI syari'ah sangat sesuai dengan harapan nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 31,4% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan pertanyaan 22, 60% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah memberikan kemudahan dalam melayani nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 22,9% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 23, 48,6% responden menyatakan setuju bahwa Nasabah KPR memperoleh pelayanan yang memuaskan di BNI syari'ah, sedangkan sisanya sebanyak 45,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 24, 54,3% responden menyatakan setuju bahwa Nasabah KPR memperoleh kemudahan dalam menggunakan jasa keuangan di BNI syari'ah, sedangkan sisanya sebanyak 45,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 25, 42,9% responden menyatakan setuju bahwa Pelayanan di BNI syari'ah memuaskan hingga saya selalu merekomendasikan keluarga, teman, atau

orang lain untuk menjadi nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 34,3% menyatakan sangat setuju.

### **4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

#### **4.3.1 Uji Validitas Instrumen**

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

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  $35-2$  atau  $df = 33$  dengan  $\alpha 0,05$  didapat  $r$  tabel 0,334, 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 4.6  
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item pertanyaan	Corrected Item pertanyaan Total Correlation	r table	Ket.
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Pertanyaan 1	0,723	0,334	Valid
	Pertanyaan 2	0,750	0,334	Valid
	Pertanyaan 3	0,852	0,334	Valid
	Pertanyaan 4	0,722	0,334	Valid
	Pertanyaan 5	0,737	0,334	Valid
	Pertanyaan 6	0,761	0,334	Valid
	Pertanyaan 7	0,859	0,334	Valid
	Pertanyaan 8	0,746	0,334	Valid
	Pertanyaan 9	0,531	0,334	Valid
	Pertanyaan 10	0,745	0,334	Valid
	Pertanyaan 11	0,714	0,334	Valid
	Pertanyaan 12	0,813	0,334	Valid
	Pertanyaan 13	0,647	0,334	Valid
	Pertanyaan 14	0,854	0,334	Valid
	Pertanyaan 15	0,829	0,334	Valid
Penerapan Prinsip-prinsip Syariah (X <sub>2</sub> )	Pertanyaan 16	0,757	0,334	Valid
	Pertanyaan 17	0,794	0,334	Valid
	Pertanyaan 18	0,713	0,334	Valid
	Pertanyaan 19	0,703	0,334	Valid
Kepuasan Nasabah KPR (Y)	Pertanyaan 20	0,627	0,334	Valid
	Pertanyaan 21	0,572	0,334	Valid
	Pertanyaan 22	0,596	0,334	Valid
	Pertanyaan 23	0,453	0,334	Valid
	Pertanyaan 24	0,562	0,334	Valid
	Pertanyaan 25	0,742	0,334	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 (0,334) dan bernilai positif. Dengan demikian butir-butir pertanyaan yang digunakan peneliti dinyatakan valid.

### 4.3.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Tabel 4.7

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Indikator	Reliabilitas Coefficient	Cronbach Alpha	Keterangan
X <sub>1</sub>	Reliability (keandalan).	2 item pertanyaan	0,700	Reliabel
	Responsiveness (ketanggapan).	3 item pertanyaan	0,807	Reliabel
	Assurance (jaminan dan kepastian).	4 item pertanyaan	0,868	Reliabel
	empathy (empati).	3 item pertanyaan	0,737	Reliabel
	tangible (berwujud).	3 item pertanyaan	0,750	Reliabel
X <sub>2</sub>	Bebas dari riba.	2 item pertanyaan	0,860	Reliabel
	Mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Quran Hadist.	2 item pertanyaan	0,813	Reliabel
Y	Kesesuaian harapan jasa.	2 item pertanyaan	0,756	Reliabel
	Kemudahan dalam memperoleh jasa.	3 item pertanyaan	0,766	Reliabel
	Kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain.	1 item pertanyaan	0,700	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 (kualitas pelayanan, penerapan prinsip-prinsip syariah dan kepuasan nasabah KPR) dapat dikatakan reliabel.

### 4.4 Uji Asumsi Klasik

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

#### 4.4.1 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent atau tidak.

Tabel 4.8  
Uji Multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Pelayanan (X1)	.871	1.148
Penerapan Prinsip-prinsip Syari'ah (X2)	.871	1.148

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah KPR (Y)

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Dari hasil pengujian multikolinieritas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) kedua variabel, yaitu lebih kecil dari 10, sehingga bisa disimpulkan bahwa antar variabel independen tidak terjadi persoalan multikolinieritas.

#### 4.4.2 Uji Autokorelasi

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



Tabel 4.9  
Uji Autokorelasi

Model Summary<sup>p</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.495 <sup>a</sup>	.245	.198	2.735	1.791

a. Predictors: (Constant), Penerapan Prinsip-prinsip Syari'ah (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah KPR (Y)

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dikatakan ada problem autokorelasi.<sup>75</sup> Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji *Durbin-Watson* atas residual persamaan regresi diperoleh, nilai Durbin Watson 1,791 dengan jumlah variable bebas ( $k$ ) = 2, sample ( $n$ ) = 35 dan  $dl = 1,343$ ,  $du = 1,584$ . Maka  $du < dw < 4-du$ , Sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat autokorelasi.<sup>76</sup>

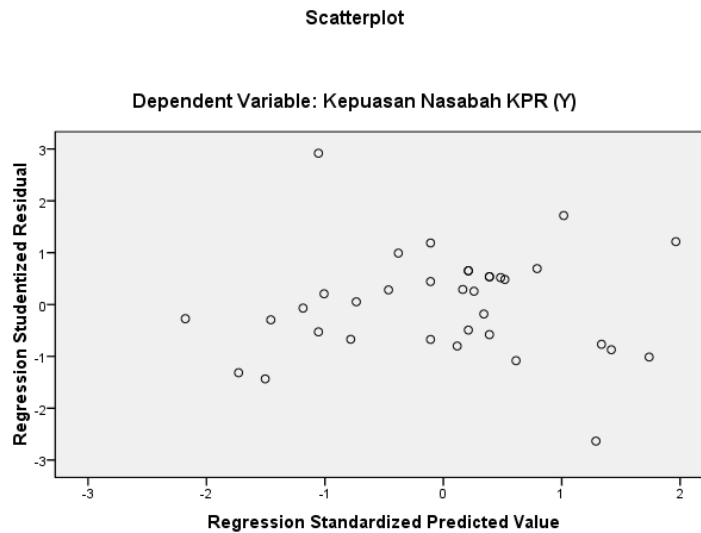
#### 4.4.3 Uji Heteroskedastisitas

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

<sup>75</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2006, hlm 99.

<sup>76</sup> Imam ghozali, *ibid*, hlm 100.

Gambar 4.5  
Uji Penyimpangan Heteroskedastisitas



*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

Berdasarkan grafik scatter plot menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas serta titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.

#### 4.4.4 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 3 cara, yaitu:

1. Grafik Histogram dengan cara melihat bentuk kurva yang terdapat pada histogram tersebut. Jika pada grafik histogram kurva yang terbentuk telah membentuk lonceng sempurna, maka residual data dapat dikatakan normal.

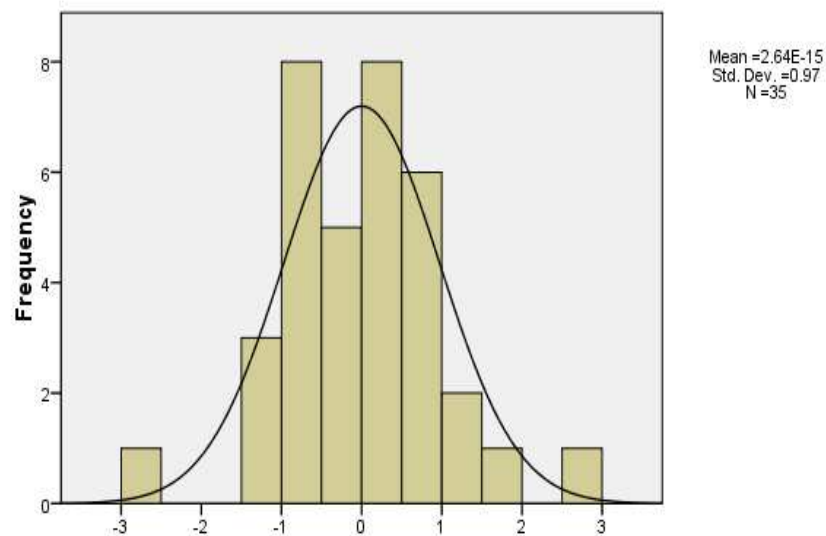
2. Grafik Normal P-P Plot dengan cara melihat penyebaran residual datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya mengikuti pola garis lurus, maka residual datanya dikatakan normal.
3. Nilai Signifikansi pada uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*. Jika pada tabel test of normality dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* nilai sig > 0.05, maka residual data berdistribusi normal.

Adapun Uji Normalitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.6

Grafik Histogram

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah KPR (Y)

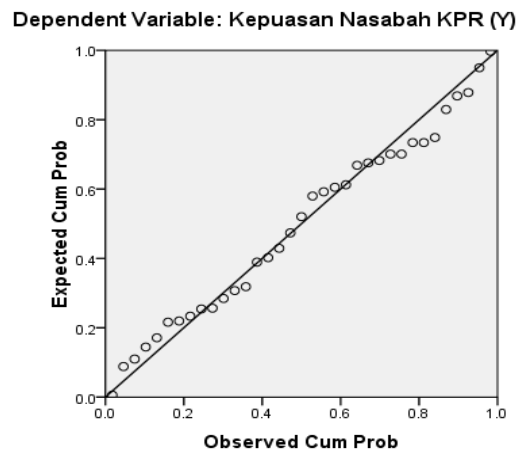


Regression Standardized Residual  
Sumber Data Primer yang diolah, 2011

Gambar 4.7

## Normal Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Tabel 4.10

Nilai Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov* Untuk Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah dengan Kepuasan Nasabah KPR

Uji <i>kolmogorov-smirnov</i>	Unstandarize Residual
Nilai kolmogorov-smirnov	0,604
Sig	0,859

Sumber: Data Primer yang diolah, 2011

Berdasarkan grafik histogram, di dapat kurva normal yang membentuk lonceng sempurna, maka dapat dikatakan residual data telah berdistribusi normal. Hal yang sama pula ditunjukkan oleh normal P-P Plot penyebaran data mengikuti garis normal (garis lurus). Begitu pula ditunjukkan pada tabel 4.9, pada uji *Kolomogorov Smirnov* menunjukkan

bahwa residual data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada  $0,859 > 0.05$ . Dengan demikian, residual data berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

## 4.5 Analisis data

### 4.5.1 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yang memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen (kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip Syariah) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah KPR). Hasil olahan statistik yang dibantu program SPSS 16.0 for windows menunjukkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 24,5%, sedang yang 76,5% sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model ini (tidak diteliti).

Tabel 4.11

Uji Pengaruh Secara Simultan

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.495 <sup>a</sup>	.245	.198	2.735	1.791

a. Predictors: (Constant), Penerapan Prinsiip-prinsip Syari'ah (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah KPR (Y)

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

Hasil uji koefisien determinasi tersebut memberikan makna, bahwa masih terdapat variabel independen lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah KPR.

#### **4.5.2 Uji Hipotesis**

Untuk itu perlu pengembangan penelitian lebih lanjut, terkait dengan topik ini.

##### **4.5.2.1 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 “Kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip Syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR”.

Uji simultan, ditunjukkan dengan hasil perhitungan F test yang menunjukkan nilai 5,193 dengan tingkat probabilitas 0,011 yang berada di bawah alpha 5%. Hal itu berarti bahwa secara bersama-sama variabel independen kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip Syariah terhadap kepuasan nasabah KPR. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol yang menyatakan “tidak ada pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR” tidak sanggup diterima yang berarti menerima hipotesis alternatif yang berbunyi “Secara simultan ada pengaruh yang

signifikan antara kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR”.

Tabel 4.12

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	77.663	2	38.832	5.193	.011 <sup>a</sup>
Residual	239.308	32	7.478		
Total	316.971	34			

a. Predictors: (Constant), Penerapan Prinsip-prinsip Syariah (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah KPR (Y)

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

#### 4.5.2.2 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 4.13  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	13.563	7.989		1.698	.099
Kualitas Pelayanan (X1)	.340	.115	.484	2.944	.006
Penerapan Prinsip-prinsip Syariah (X2)	.071	.429	.027	.167	.869

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah KPR (Y)

*Sumber: Data Primer yang diolah, 2011*

Dari tabel 4.13 diatas, dapat diketahui hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,340 ; untuk variabel penerapan prinsip-prinsip syariah sebesar 0,071 dengan konstanta sebesar 13,563 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 13,563 + 0,340X_1 + 0,071X_2$$

Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0 diperoleh hasil sebagai berikut.

a) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah KPR

Hasil uji empiris pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR, menunjukkan nilai t hitung 2,944 dan p value (Sig) sebesar 0,006 yang di bawah alpha 5%. Artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KPR. Hasil penelitian dapat menerima hipotesis yang menyatakan “kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel produk menunjukkan angka sebesar 0,340, yang artinya adalah besaran koefisien kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR adalah sebesar 34%.

b) Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR

Hasil uji empiris pengaruh antara penerapan prinsip-prinsip



syariah terhadap kepuasan nasabah KPR, menunjukkan nilai  $t$  hitung 0,167 dan  $p$  value (Sig) sebesar 0,869 yang di atas alpha 5%. Artinya bahwa penerapan prinsip-prinsip syariah tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KPR. Hasil penelitian dapat menolak hipotesis yang menyatakan “penerapan prinsip-prinsip syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR”.

Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel harga menunjukkan angka sebesar 0,071, yang artinya adalah besaran koefisien penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR adalah sebesar 7,1%.

Koefisien regresi sebesar 13,563 menyatakan bahwa setiap penambahan (karena memiliki tanda +) 1% pada kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah KPR sebesar 1356,3%, demikian pula jika terjadi sebaliknya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel bebas yang secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah KPR.

#### **4.6 Pembahasan**

Pengaruh masing-masing variabel independen (kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah) dan variabel dependen (kepuasan nasabah KPR) dapat dijelaskan sebagai berikut :

Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa kualitas pelayanan

memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syari'ah Cabang Semarang ( $P$  value  $> 0,05$ ). Kualitas pelayanan merupakan faktor yang tidak terlalu diperhitungkan dalam menjaga kepuasan nasabah di BNI Syari'ah Cabang Semarang. Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syari'ah Cabang Semarang. Ini ditunjukkan dengan hasil jawaban responden pada masing-masing item pertanyaan.

Pada item pertanyaan 1, 60% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah selalu tepat dalam melayani nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 40% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 2, 71,4% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah selalu menggunakan bahasa yang ramah dan santun dalam melayani nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 28,6% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 3, 60% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah selalu tanggap dengan apa yang diinginkan nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 37,1% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 4, 51,4% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah selalu cepat dalam melayani apa yang diinginkan nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 11,4% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 5, 45,7% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah selalu menjalankan tugasnya dengan cepat dan tepat dalam melayani nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 45,7% juga menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 6, 54,3% responden menyatakan setuju bahwa Karyawan BNI syari'ah memiliki pengetahuan yang luas tentang produk-produknya, sedangkan sisanya sebanyak

45,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 7, 45,7% responden menyatakan setuju bahwa Karyawan BNI syari'ah paham dengan tugas-tugas yang harus dilakukan, sedangkan sisanya sebanyak 45,7% juga menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 8, 48,6% responden menyatakan setuju bahwa Karyawan BNI syari'ah selalu ramah terhadap nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 45,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 9, 60% responden menyatakan setuju bahwa Karyawan BNI syar'ah selalu menggunakan bahasa yang ramah dan santun terhadap nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 22,9% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 10, 71,4% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah memberikan informasikan dan penjelasan kepada nasabah KPR dengan ramah, lemah lembut dan sopan, sedangkan sisanya sebanyak 28,6% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 11, 62,9% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah selalu memberikan pelayanan sepenuh hati kepada nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 37,1% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 12, 62,9% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah selalu memperhatikan kebutuhan dan memenuhi keinginan yang diharapkan nasabah KPR, sedangkan sisanya sebanyak 37,1% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 13, 48,6% responden menyatakan setuju bahwa, BNI syari'ah memiliki gedung yang representatif (serbaguna) dan islami sedangkan sisanya sebanyak 45,7% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 14, 48,6% responden menyatakan setuju bahwa BNI syari'ah memiliki sarana dan prasarana yang lengkap, sedangkan sisanya sebanyak 51,4% menyatakan sangat setuju. Pada

item pertanyaan 15, 74,3% responden menyatakan setuju bahwa Karyawan BNI syariah selalu berpakaian rapi dan islami, sedangkan sisanya sebanyak 22,9% menyatakan sangat setuju.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel kualitas pelayanan masing-masing item pertanyaan dijawab setuju dan sangat setuju dengan persentase yang cukup besar. Hal ini sejalan dengan pengujian hipotesis satu yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang dengan ditunjukkan P value 0,006 yang lebih kecil dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 35 responden yang tercatat di BNI Syariah Cabang Semarang adanya bukti untuk menolak  $H_0$  bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang. Dan menerima  $H_1$  bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang.

Hasil penelitian uji pengaruh variabel penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah Cabang Semarang tercermin dalam jawaban responden mengenai item pertanyaan 16, 68,6% responden menyatakan setuju bahwa di BNI Syariah Cabang Semarang menggunakan akad jual beli (murabahah) pada produk KPR nya, sedangkan sisanya sebanyak 31,4%

menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 17, 51,4% responden menyatakan setuju bahwa di BNI Syariah Cabang Semarang akad yang digunakan bebas dari riba, sedangkan sisanya sebanyak 48,6% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 18, 54,3% responden menyatakan setuju bahwa BNI syariah tidak memberatkan nasabahnya dalam hal mencicil pembiayaan, sedangkan sisanya sebanyak 34,3% menyatakan sangat setuju. Pada item pertanyaan 19, 65,7% responden menyatakan setuju bahwa BNI Syariah Menjalankan Visi Dan Misi Sesuai Dengan Ketentuan Al-Qur'an Dan Hadist, sedangkan sisanya sebanyak 28,6% menyatakan sangat setuju.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa pada variabel penerapan prinsip-prinsip syariah masing-masing item pertanyaan dijawab sangat setuju dan setuju dengan persentase yang relatif besar. Hal ini tidak sejalan dengan pengujian hipotesis dua yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang dengan ditunjukkan P value 0,869 yang lebih besar dari signifikansi 5%, sehingga pada akhirnya penerapan prinsip-prinsip syariah mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berdasarkan pengujian terhadap 35 responden yang tercatat di BNI Syariah Cabang Semarang adanya bukti untuk menerima  $H_0$  bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang. Dan menolak  $H_2$  bahwa ada pengaruh yang

signifikan antara penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang.

Sedangkan hasil pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama dapat dijelaskan oleh nilai P Value sebesar 0.011 dimana lebih kecil dari taraf signifikansi 0.05. ini artinya variabel kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang. Dan ini sekaligus menjawab bahwa hipotesa tiga ( $H_3$ ) yang berbunyi secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang.