

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### A. Uji Validitas dan Reliabilitas

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor atau butir pertanyaan dengan skor konstruk atau variabel. hal ini dapat dilakukan dengan uji signifikansi yang membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* (df) = n-2. Dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Apabila  $r_{hitung}$  untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom *Corected Item - Total Correlation* lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid.

Pengujian ini dilakukan apakah kuesioner yang ada dapat mengungkapkan data-data yang ada pada variabel-variabel penelitian secara tepat. Hasil dari pengujian validitas kuesioner dapat diketahui sejauhmana data yang terkumpul sesuai dengan variabel-variabel penelitian.

Untuk tingkat validitas, dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* (df) = n-2. Dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada kasus ini, besarnya df dapat dihitung 20-2 atau df = 18 dengan *alpha* 0.05 ( $\alpha$  5 %), didapat  $r_{tabel}$  0.444. Apabila  $r_{hitung}$  lebih besar  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid, dan sebaliknya apabila

( $r_{hitung} < r_{tabel}$ ) maka pertanyaan tersebut tidak valid. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.1  
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	Corrected item-total correlation ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$	Keterangan
Dimensi Reliabilitas $X_1$	Q1	0.558	0.444	Valid
	Q2	0.738	0.444	Valid
	Q3	0.865	0.444	Valid
	Q4	0.923	0.444	Valid
	Q5	0.483	0.444	Valid
	Q6	0.455	0.444	Valid
	Q7	0.730	0.444	Valid
	Q8	0.676	0.444	Valid
	Q9	0.574	0.444	Valid
	Q10	0.621	0.444	Valid
Etika Pelayanan $X_2$	Q11	0.598	0.444	Valid
	Q12	0.611	0.444	Valid
	Q13	0.725	0.444	Valid
	Q14	0.726	0.444	Valid
	Q15	0.842	0.444	Valid
	Q16	0.800	0.444	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Q17	0.815	0.444	Valid
	Q18	0.843	0.444	Valid
	Q19	0.508	0.444	Valid
	Q20	0.574	0.444	Valid
	Q21	0.582	0.444	Valid
	Q22	0.801	0.444	Valid
	Q23	0.647	0.444	Valid
	Q24	0.478	0.444	Valid

Sumber data : output SPSS yang diolah, 2009

Dari tabel diatas terlihat bahwa nilai  $r_{hitung}$  pada kolom *corrected item-total correlation* untuk masing-masing item memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dan positif dibanding  $r_{tabel}$  untuk  $(df) = 20-2 = 18$  dan alpha 0,05 di dapat  $r_{tabel}$  sebesar 0.444, maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dari ketiga variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan Y adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik adalah *Croanbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Croanbach Alpha* lebih dari 0,60 ( $> 0,60$ ).<sup>1</sup>

Untuk menguji reliabilitas instrumen, maka menggunakan analisis SPSS. Adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.2  
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliability Coefficients	Alpha	Keterangan
X <sub>1</sub>	10 Item	0.866	Reliable
X <sub>2</sub>	6 Item	0.807	Reliable
Y	8 Item	0.839	Reliable

Sumber Data : output SPSS yang diolah, 2009

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *croanbach alpha* lebih dari 0.60 ( $\alpha > 0.60$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dan Y adalah reliabel.

## B. Deskriptif Responden dan Variabel Penelitian

Data penelitian dikumpulkan dengan mengirimkan kuesioner kepada para nasabah Bank Pembiayaan Rakyat syariah (BPRS) PNM BINAMA di kota Semarang. Kuesioner diperoleh dengan cara peneliti menemui langsung

<sup>1</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Ed.3, (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2005) hlm 41-45

responden dan memberikan kuesioner untuk diisi oleh para responden yang merupakan nasabah BPRS PNM BINAMA Semarang. Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden, hal ini diharapkan supaya lebih efektif untuk meningkatkan *respon rate* responden dalam penelitian ini. Survey dengan kuesioner dilakukan pada tanggal 27 Juli 2009 dan selesai pada tanggal 06 Agustus 2009. Nasabah yang diambil sebagai responden sebanyak 50 nasabah, dengan menggunakan teknik *accidental sampling*.

#### 1. Deskriptif Responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penulis akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil dari nasabah BPRS PNM BINAMA Semarang berikut ini.

##### a. Jenis Kelamin Responden

Adapun data mengenai jenis kelamin responden nasabah

BPRS PNM BINAMA Semarang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3.  
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Responden (orang)	Persentase (%)
1.	Perempuan	28	56
2.	Laki-Laki	22	44
Jumlah		50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2009.

Berdasarkan keterangan pada Tabel 4.3. di atas dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden nasabah BPRS PNM BINAMA Semarang yang diambil sebagai responden,

menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 28 orang atau 56 %, sedangkan sisanya adalah responden laki-laki sebanyak 22 orang atau 44 %. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari nasabah BPRS PNM BINAMA Semarang yang diambil sebagai responden adalah perempuan.

b. Umur Responden

Adapun data mengenai umur responden nasabah BPRS PNM BINAMA Semarang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4.  
Umur Responden

No.	Umur responden	Responden (orang)	Persentase (%)
1.	< 21 Tahun	5	10
2.	21 - 30 Tahun	18	36
3.	31 - 40 Tahun	9	18
4.	41 - 50 Tahun	12	24
5.	> 50 Tahun	6	12
Jumlah		50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2009.

Berdasarkan keterangan pada Tabel 4.4. ini memperlihatkan, bahwa nasabah BPRS PNM BINAMA Semarang yang diambil sebagai responden sebagian besar berumur 21-30 tahun. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berumur 21-30 tahun sebanyak 18 orang atau

sebesar 36%. Sedangkan yang minoritas berumur <21 tahun sebanyak 5 orang atau sebesar 10%.

c. Pendidikan Responden

Adapun data mengenai pendidikan responden nasabah BPRS PNM BINAMA Semarang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5.  
Pendidikan Responden

No.	Pendidikan responden	Responden (orang)	Persentase (%)
1.	SD	1	2
2.	SMP/ Sederajat	5	10
3.	SMA/ Sederajat	27	54
4.	Diploma	6	12
5.	Sarjana	11	22
Jumlah		50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2009.

Berdasarkan keterangan pada Tabel 4.5. ini memperlihatkan, bahwa nasabah BPRS PNM BINAMA Semarang yang diambil sebagai responden sebagian besar berpendidikan SMA atau sederajat. Berdasarkan tabel tersebut, memberikan informasi bahwa mayoritas responden berpendidikan SMA atau sederajat sebanyak 27 orang atau sebesar 54 %. Sedangkan yang minoritas berpendidikan SD sebanyak 1 orang atau sebesar 2 %.

#### d. Pekerjaan Responden

Adapun data mengenai pekerjaan responden nasabah BPRS

PNM BINAMA Semarang adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6.  
Pekerjaan Responden

No.	Pekerjaan responden	Responden (orang)	Persentase (%)
1.	PNS	4	8
2.	Swasta	13	26
3.	Wiraswasta	22	44
4.	Mahasiswa	4	8
5.	Lain-lain	7	14
Jumlah		50	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2009.

Berdasarkan keterangan pada Tabel 4.6. dapat dijelaskan bahwa sebagian besar dari pekerjaan nasabah BPRS PNM BINAMA Semarang yang diambil sebagai responden adalah Wiraswasta sebanyak 22 orang atau 44 %, Swasta sebanyak 13 orang atau sebesar 26 %, lain-lain sebanyak 7 orang atau sebesar 14 %, sedangkan PNS dan mahasiswa sama-sama sebanyak 4 orang atau 8%.

## 2. Deskripsi Variabel Penelitian

- a. Deskriptif Prosentase Variabel Dimensi Reliabilitas Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) PNM BINAMA Semarang

Untuk mendeskripsikan dimensi reliabilitas pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) PNM BINAMA Semarang berdasarkan hasil penskoran dapat digunakan kriteria berikut :

Prosentase Maksimal	$= (5 : 5) \times 100\%$	$= 100\%$
Prosentase Minimal	$= (1 : 5) \times 100\%$	$= 20\%$
Rentang	$= 100\% - 20\%$	$= 80\%$
Interval	$= 80\% : 5$	$= 16\%$

Tabel 4.7  
Kriteria Deskripsi Prosentase Variabel Dimensi Reliabilitas Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) PNM BINAMA Semarang

Kelas interval prosentase	Kriteria
84% - 100%	Sangat Handal
68% - 84%	Handal
52% - 68%	Cukup Handal
36% - 52%	Tidak Handal
20% - 36%	Sangat Tidak Handal

Adapun hasil deskripsi prosentase dari 50 responden sehubungan dengan Dimensi Reliabilitas pada BPRS PNM BINAMA Semarang, dapat dilihat pada lampiran yang terangkum dalam tabel 4.8 berikut :

Tabel 4.8  
Rangkuman Analisis Deskriptif Prosentase Variabel Dimensi  
Reliabilitas Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS)  
PNM BINAMA Semarang

No	Interval		Kriteria	Jumlah	
	Skor	Persen		Frekuensi	Persen
1	42 - 50	84,00 – 100,0	Sangat Handal	19	38.00
2	34 – 42	68,00 – 84,00	Handal	21	42.00
3	26 – 34	52,00 – 68,00	Cukup Handal	8	16.00
4	18 – 26	36,00 – 52,00	TidakHandal	2	4.00
5	10 – 18	20,00 – 36,00	Sangat Tidak Handal	0	0.00
Jumlah				50	100

Berdasarkan tabel tersebut di atas, terlihat bahwa rata-rata Dimensi Reliabilitas, sebanyak 21 responden atau 42,00% menyatakan Dimensi Reliabilitas di BPRS PNM BINAMA Semarang termasuk dalam kategori handal, sebanyak 19 responden atau 38,00% menyatakan Dimensi Reliabilitas di BPRS PNM BINAMA Semarang termasuk dalam kategori sangat handal, dan sebanyak 8 responden atau 16,00% menyatakan Dimensi Reliabilitas di BPRS PNM BINAMA Semarang termasuk dalam kategori cukup handal dan Dimensi Reliabilitas di BPRS PNM BINAMA Semarang yang menyatakan kategori tidak handal sebanyak 2 responden atau 4,00% dan Dimensi Reliabilitas di BPRS PNM BINAMA Semarang yang termasuk dalam kategori sangat tidak handal tidak ada.

b. Deskriptif Prosentase Variabel Etika Pelayanan Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) PNM BINAMA Semarang

Untuk mendeskripsikan etika pelayanan pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) PNM BINAMA Semarang berdasarkan hasil penskoran dapat digunakan kriteria berikut :

Prosentase Maksimal	= (5 : 5) x 100%	= 100%
Prosentase Minimal	= (1 : 5) x 100%	= 20%
Rentang	= 100 % - 20%	= 80%
Interval	= 80% : 5	= 16%

Tabel 4.9  
Kriteria Deskripsi Prosentase Variabel Etika Pelayanan pada BPRS PNM BINAMA Semarang

Kelas interval prosentase	Kriteria
84% - 100%	Sangat Baik
68% - 84%	Baik
52% - 68%	Cukup Baik
36% - 52%	Tidak Baik
20% - 36%	Sangat Tidak Baik

Adapun hasil deskripsi Prosentase dari 50 responden sehubungan dengan etika pelayanan pada BPRS PNM BINAMA Semarang, dapat dilihat pada lampiran dan terangkum dalam tabel 4.10 berikut :

Tabel 4.10  
Rangkuman Analisis Deskriptif Prosentase Etika Pelayanan pada BPRS  
PNM BINAMA Semarang

No	Interval		Kriteria	Jumlah	
	Skor	Persen		Frekuensi	Persen
1	25,2 – 30,0	84,00 – 100,0	Sangat Baik	24	48.00%
2	20,4 – 25,2	68,00 – 84,00	Baik	26	52.00%
3	15,6 – 20,4	52,00 – 68,00	Cukup Baik	0	0.00%
4	10,8 – 15,6	36,00 – 52,00	Tidak Baik	0	0.00%
5	6,0 – 10,8	20,00 – 36,00	Sangat Tidak Baik	0	0.00%
Jumlah				50	100

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa rata-rata etika pelayanan pada BPRS PNM BINAMA Semarang, sebanyak 26 atau 52,00% responden menyatakan termasuk dalam kategori baik dalam melayani, sebanyak 24 responden atau 48,00% menyatakan termasuk dalam kategori sangat baik dalam melayani dan yang menyatakan etika pelayanan pada BPRS BINAMA Semarang termasuk dalam kategori cukup baik, tidak baik dan sangat tidak baik tidak ada.

c. Deskriptif Prosentase Variabel Kepuasan Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) PNM BINAMA Semarang

Untuk mendeskripsikan kepuasan nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) PNM BINAMA Semarang berdasarkan hasil penskoran dapat digunakan kriteria berikut :

Prosentase Maksimal	= (5 : 5) x 100%	= 100%
Prosentase Minimal	= (1 : 5) x 100%	= 20%
Rentang	= 100 % - 20%	= 80%
Interval	= 80% : 5	= 16%

Tabel 4.11  
Kriteria Deskripsi Prosentase Variabel Kepuasan Nasabah Pada Bank  
Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) PNM BINAMA Semarang

Kelas interval prosentase	Kriteria
84% - 100%	Sangat Puas
68% - 84%	Puas
52% - 68%	Cukup Puas
36% - 52%	Tidak Puas
20% - 36%	Sangat Tidak Puas

Adapun hasil deskripsi Prosentase dari 50 responden sehubungan dengan kepuasan nasabah pada BPRS PNM BINAMA Semarang, dapat dilihat pada lampiran dan terangkum dalam tabel 4.12 berikut :

Tabel 4.12  
Rangkuman Analisis Deskriptif Prosentase Variabel Kepuasan  
Nasabah Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS)  
PNM BINAMA Semarang

No	Interval		Kriteria	Jumlah	
	Skor	Persen		Frekuensi	Persen
1	33,6 – 40,0	84,00 – 100,0	Sangat Puas	11	22.00
2	27,2 – 33,6	68,00 – 84,00	Puas	30	60.00
3	20,8 – 27,2	52,00 – 68,00	Cukup Puas	9	18.00
4	14,4 – 20,8	36,00 – 52,00	Tidak Puas	0	0.00
5	8,0 – 14,4	20,00 – 36,00	Sangat Tidak Puas	0	0.00
Jumlah				50	100

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa rata-rata Kepuasan Nasabah, sebanyak 30 responden atau 60,00% yang menyatakan nasabah yang puas di BPRS PNM BINAMA Semarang sebanyak 30 responden atau 60,00%, sebanyak 11 responden atau 22,00% menyatakan nasabah sangat puas atas pelayanan di BPRS PNM BINAMA Semarang, dan sebanyak 9 responden atau 18,00% menyatakan nasabah tidak puas atas pelayanan di BPRS PNM BINAMA Semarang, sedangkan nasabah yang tidak puas, sangat tidak puas di BPRS PNM BINAMA Semarang tidak ada.

### **C. Hasil Uji Asumsi Klasik**

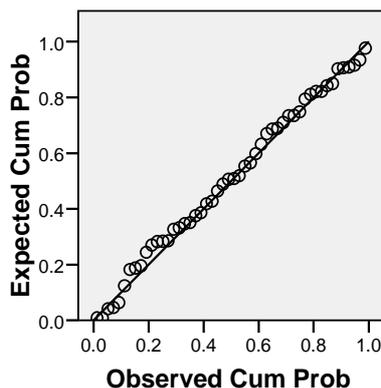
#### **a. Uji Normalitas data**

Untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel dependen dan independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, dapat dilakukan dengan uji normalitas. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal/mendekati normal. Berdasarkan *Normal Probability Plot* menunjukkan bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas sebagaimana tampak dalam gambar berikut :

Gambar 4.1  
Hasil Uji Normalitas Data

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

**Dependent Variable: Kepuasan Nasabah**



b. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas terdapat hubungan. Cara yang dipakai untuk mendeteksi gejala multikolinieritas adalah dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai tolerancinya. Jika VIF kurang dari 10 dan nilai tolerancinya kurang dari 0.10 (>0.10), maka tidak terjadi multikolinieritas.

Dari hasil pengujian multikolinieritas yang dilakukan nilai *tolerance* variabel X1, X2, masing-masing sebesar 0.707, 0.707 dan nilai VIF masing-masing sebesar 1.415, 1.415. Hasil ini juga menunjukkan hal yang sama bahwa tidak ada variabel bebas yang memiliki *tolerance* kurang dari 10 persen dan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi. Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.13  
Hasil Uji Multikolinearitas

	<i>Tolerance</i>	VIF
X1	.707	1.415
X2	.707	1.415

Sumber : Data primer yang diolah, 2009.

c. Uji Autokorelasi

Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji *Durbin-Watson* atas *residual* persamaan regresi diperoleh angka d-hitung sebesar 1.841. Untuk menguji gejala autokorelasi maka angka d-hitung sebesar 1.841 tersebut dibandingkan dengan nilai d-teoritis dalam Tabel d-statistik *Durbin-Watson* dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ . Dari Tabel d-statistik *Durbin-Watson* diperoleh nilai dL sebesar 1,462 dan dU sebesar 1,628. Karena hasil pengujian memenuhi syarat  $dL < dk < 4 - dU$  ( $1.462 < 1.841 < 4 - 1.628$ ), maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian tidak mengandung gejala autokorelasi positif maupun negatif untuk tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ . Hasil pengujian autokorelasi dapat dilihat pada Tabel 4.14. berikut ini:

Tabel 4.14  
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.727 <sup>a</sup>	.529	.509	2,86613	.529	26,373	2	47	.000	1,841

a. Predictors: (Constant), Etika Pelayanan, Dimensi Reliabilitas

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

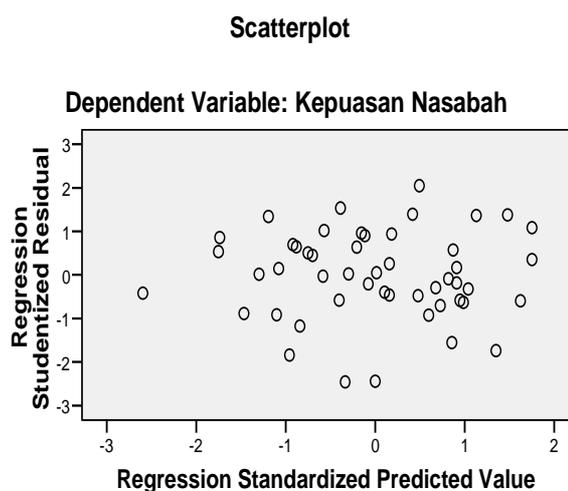
Sumber : Data primer yang diolah, 2009.

d. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan grafik *Scatterplot* menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka

0 pada sumbu Y. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sebagaimana tampak dalam gambar 4.2 berikut ini :

Gambar 4.2  
Hasil Uji Heteroskedastisitas



#### D. Analisis Regresi Berganda

Dalam rangka menguji hipotesis tersebut digunakan analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi berganda dengan menggunakan program komputasi *SPSS for windows relase 16* diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut :

Tabel 4. 15  
Hasil Analisis Regresi Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.377	4.114		.821	.416
	Dimensi Reliabilitas	.271	.077	.417	3.501	.001
	Etika Pelayanan	.655	.190	.411	3.452	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Data primer yang diolah, 2009.

Dari perhitungan hasil analisis regresi diperoleh koefisien untuk variabel dimensi reliabilitas sebesar 0,271, sedangkan koefisien untuk variabel etika pelayanan sebesar 0,655, sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,377 + 0.271 X_1 + 0.655 X_2$$

Dimana:

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Nasabah)

$X_1$  = Variabel Bebas (Dimensi Reliabilitas)

$X_2$  = Variabel Bebas (Etika Pelayanan)

- a. Nilai Konstan (Y) sebesar 3,377
- b. Koefisien Regresi  $X_1$  (Dimensi Reliabilitas) dari perhitungan linier berganda didapat nilai *coefficients* ( $b_1$ ) = 0,271. Hal ini berarti setiap karyawan handal dalam melayani nasabah ( $X_1$ ), maka kepuasan nasabah (Y) juga akan meningkat, dan variabel etika pelayanan ( $X_2$ ) adalah konstan.
- c. Koefisien Regresi  $X_2$  (Etika Pelayanan) dari perhitungan linier berganda didapat nilai *coefficients* ( $b_2$ ) = 0,655. Hal ini berarti setiap etika pelayanan karyawan baik ( $X_2$ ), maka kepuasan nasabah (Y) juga akan meningkat, dan variabel dimensi reliabilitas adalah konstan.

## E. Hasil Uji Statistik

### 1. Hasil perhitungan kadar kontribusi X terhadap Y (koefisiensi determinasi)

Hasil analisis regresi diperoleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.509. Besarnya koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa perubahan dimensi reliabilitas dan etika pelayanan pada BPRS PNM BINAMA Semarang sebesar 50,9%, sedangkan sisanya 49,1% dapat dijelaskan di variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Tabel 4.16  
Hasil Koefisien determinasi

<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Change statistics</i>
				<i>Sig. F. Change</i>
.727	.529	.509	2.86613	.000

Sumber : Data primer yang diolah, 2009.

Berdasarkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara dimensi reliabilitas dan etika pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS PNM BINAMA Semarang.

### 2. Uji hipotesis secara simultan ( Uji F )

Sebelum diuji secara parsial yaitu masing-masing variabel independen terlebih dahulu diuji secara simultan atau bersama-sama pengaruhnya variabel independen terhadap variabel dependen. Uji simultan ini bertujuan untuk mengatakan bahwa dimensi reliabilitas dan etika pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

nasabah. Berdasarkan perhitungan SPSS versi 16.0 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.17  
Hasil Analisis Uji F

<i>Model</i>	<i>Sum of squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean square</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
Regression	433.290	2	216.645	26.373	.000
Residual	386.090	47	8.215		
Total	819.380	49			

*Sumber data : Output SPSS yang diolah, 2009.*

Dari uji Anova atau uji F di dapat F hitung sebesar 26.373 dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 (kurang dari 0,05), Karena nilai signifikansi kurang dari 0,05, menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh tersebut signifikan sehingga hipotesis nihil ( $H_0$ ) **ditolak**, sedangkan hipotesis penelitian yang berbunyi “dimensi reliabilitas dan etika pelayanan secara simultan (bersama-sama) memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah BPRS PNM BINAMA Semarang” **diterima**.

Derajat hubungan dimensi reliabilitas dan etika pelayanan dengan kepuasan nasabah secara bersama-sama atau secara simultan dapat diketahui dari harga korelasi secara simultan atau R. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program komputerisasi *SPSS for Windows release 16* yang terangkum pada tabel 4.16 diperoleh harga koefisien korelasi secara simultan (R) sebesar 0,529. Keberartian dari korelasi secara simultan ini diuji dengan uji F. Dari hasil pengujian tersebut dimana diperoleh  $F_{hitung} = 26.373$  dengan harga signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat diartikan bahwa hubungan antara dimensi reliabilitas dan etika

pelayanan dengan kepuasan nasabah BPRS PNM BINAMA Semarang tersebut signifikan.

### 3. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial ini dimaksudkan untuk menguji keberartian pengaruh dari masing-masing variabel bebas yaitu dimensi keandalan ( $X_1$ ), dan etika pelayanan ( $X_2$ ), terhadap kepuasan nasabah (Y).

#### a. Pengaruh dimensi reliabilitas terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan pada lampiran dan terangkum pada tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa untuk variabel keandalan diperoleh koefisien regresi sebesar 0,271. Uji keberartian koefisien regresi dengan uji t diperoleh  $t_{hitung} = 3,501$  dengan signifikansi 0,001. Karena nilai signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05, menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh tersebut signifikan, hal ini berarti bahwa variabel keandalan ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

#### b. Pengaruh etika pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan pada lampiran dan terangkum pada tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa untuk variabel etika pelayanan diperoleh koefisien regresi sebesar 0,655. Uji keberartian koefisien regresi dengan uji t diperoleh  $t_{hitung} = 3,452$  dengan signifikansi 0,001. Karena nilai signifikansi yang diperoleh kurang dari 0,05, menunjukkan bahwa nilai t yang diperoleh tersebut signifikan,

hal ini berarti bahwa variabel etika pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Hubungan antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat dalam penelitian ini dapat diketahui dari harga koefisien korelasi secara parsial. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program komputerisasi *SPSS for Windows release 16* seperti terangkum pada tabel 4.15 diperoleh koefisien korelasi parsial antara dimensi reliabilitas dengan kepuasan nasabah sebesar 0,271, dan koefisien korelasi antara etika pelayanan dengan kepuasan nasabah sebesar 0,655.

## **F. Pembahasan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi reliabilitas dan etika pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS PNM BINAMA Semarang dengan koefisien determinasi 509 atau 50,9%, sedangkan sisanya yaitu 0,491 atau sebesar 49,1% nasabah yang puas pada pelayanan di BPRS PNM BINAMA Semarang ditentukan oleh variabel lain selain dimensi reliabilitas dan etika pelayanan yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya: fasilitas, kepercayaan (trust) dan lain sebagainya.

Besarnya pengaruh dimensi reliabilitas dan etika pelayanan terhadap kepuasan nasabah ini dikarenakan setiap karyawan BPRS PNM BINAMA telah menerapkan nilai kejujuran dan keadilan. Nilai kejujuran dalam dimensi reliabilitas yang dimaksud sebagai sikap jujur dalam melakukan proses akad

(transaksi) dengan nasabah. Kejujuran bisa ditampilkan dalam bentuk kesungguhan dan ketepatan, baik ketepatan waktu maupun janji kepada nasabah. Nilai kejujuran harus dilengkapi dengan amanah karena amanah adalah salah satu moral keimanan. Amanah tersebut dapat ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, dan pelayanan yang optimal.<sup>2</sup> Yaitu yang terlihat pada BPRS BINAMA kemauan karyawan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan selalu memegang sikap jujur dalam melakukan transaksi kepada nasabah. Dengan sifat ini akan membentuk kredibilitas yang tinggi dan sikap penuh tanggung jawab pada setiap individu muslim yang pada akhirnya akan melahirkan masyarakat yang kuat, dan akan menimbulkan kepercayaan bagi nasabahnya.

Nilai keadilan yang dimaksud dalam dimensi reliabilitas adalah melakukan tindakan yang tidak merugikan orang lain dalam hal melakukan transaksi kepada siapapun. Ini terlihat pada BPRS PNM BINAMA yaitu kecepatan proses pelayanan yang dilakukan karyawan tersebut dengan baik dan memberikan pelayanan yang sama dan adil kepada semua nasabah. Nilai kejujuran dan keadilan tersebut di atas merupakan bagian pengharapan yang akan diterima oleh nasabah dalam upaya memenuhi kebutuhannya. Dari hasil penelitian ini keandalan karyawan dalam melayani nasabah pada BPRS PNM BINAMA Semarang dapat dikatakan handal, hal ini dapat dilihat dari hasil jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan.

---

<sup>2</sup> Hermawan Kertajaya, *op.cit*, hlm 123-126

Sedangkan kejujuran dalam etika pelayanan berarti selalu melandaskan ucapan dengan tutur kata yang baik dan rendah hati dalam arti mampu menyampaikan keunggulan-keunggulan produknya dengan jujur kepada nasabah dengan penyampaian yang baik. Karena bisnis berlandaskan syari'ah sangat mengedepankan sikap dan perilaku yang simpatik, dan selalu bersikap bersahabat dengan pelanggannya. Selain harus memiliki sifat jujur seorang *stakeholder* juga harus memiliki sikap keadilan. Implementasi sikap adil dalam bisnis merupakan hal yang sangat berat, terutama dalam industri perbankan. Sikap adil disini misalnya ketika seorang praktisi perbankan menentukan nisbah bagi hasil seperti *mudharabah*, *musyarakah*, *wakalah*, *wadi'ah*, dan sebagainya kepada para nasabahnya. Islam secara jelas menjelaskan ketulusan dan transparansi dalam bermu'amalah. Al-Qur'an dengan tegas menekankan perlunya hal ini dalam nilai semua ukuran yang tercantum dalam firman Allah Surat Al-An'am ayat 152, yang Artinya "*Dan berikanlah ukuran yang penuh dengan timbangan yang adil*" agar semua *stakeholder* terpuaskan.<sup>3</sup>

Dalam kenyataan yang terjadi pada BPRS PNM BINAMA Semarang, menunjukkan bahwa perilaku karyawan sudah mencerminkan etika pelayanan yang berlandaskan syari'ah. Hal ini terlihat dengan perilaku karyawan yang bersikap simpatik, dan rendah hati dalam melayani nasabahnya. Selain itu adanya suasana keakraban kepada semua *stakeholders*.

---

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm 115

Pada signifikansi 5% dimensi reliabilitas dan etika pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini menunjukkan bahwa dimensi reliabilitas dan etika pelayanan yang dibangun berdasarkan kaidah-kaidah Al-Qur'an dan hadits dengan berpedoman pada etika bisnis syari'ah yaitu kejujuran dan keadilan dalam melakukan transaksi kepada nasabah serta bersikap simpatik dan rendah hati yang dapat dipergunakan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Dimensi reliabilitas digunakan untuk mengukur seberapa handal karyawan mencatat transaksi dan kecepatan proses pelayanan, sedangkan etika pelayanan digunakan untuk menanamkan keakraban kepada mitra bisnisnya (*stakeholders*).