

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank BNI Syariah Cabang Kudus

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem Perbankan Syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan, dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan Syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1.500 outlet yang tersebar diseluruh wilayah di Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek Syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan Syariah.

Di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan Syariah juga semakin

meningkat. September 2013 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 64 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 16 *Payment Point*.

Bank BNI Syariah Cabang Kudus mulai beroperasi tanggal 06 Agustus 2012. Kantor Bank BNI Syariah Cabang Kudus berlokasi di Jl. Jenderal A. Yani No. 23 Kudus. Sejak dibuka Kantor Cabang Kudus yang dipimpin oleh Bapak Muhammad Muttaqin. Sampai saat ini pun Kantor Cabang Kudus masih dipimpin oleh beliau. Bank BNI Syariah Cabang Kudus diresmikan oleh Bupati Kudus Bapak Musthofa pada tanggal 03 Agustus 2012 di Kantor BNI Syariah Cabang Kudus, Jawa Tengah.

2. Visi, Misi Bank BNI Syariah

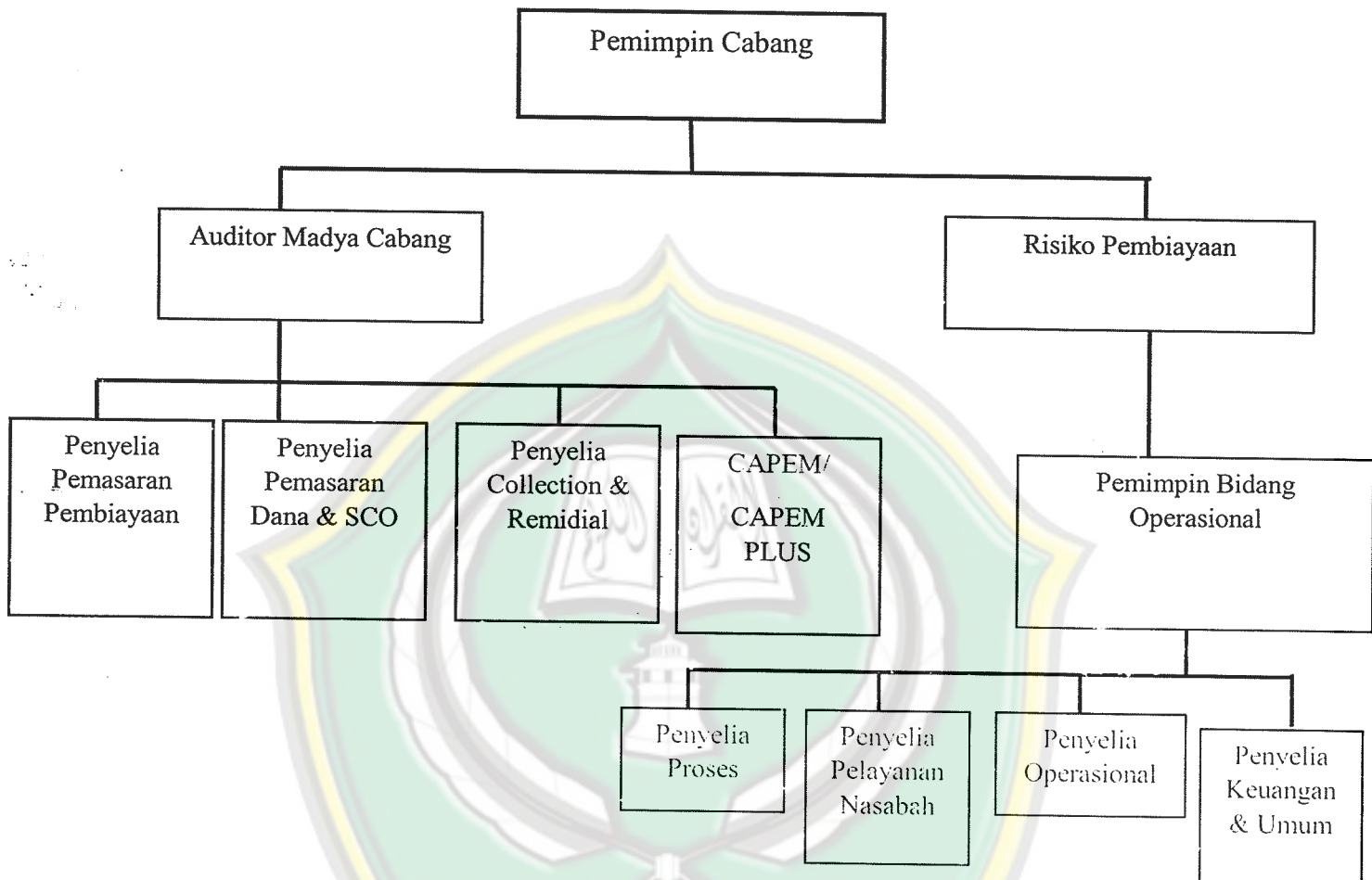
Visi BNI Syariah adalah menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

Misi BNI Syariah :

- a) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan
- b) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah
- c) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor
- d) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah
- e) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah

3. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah Cabang Kudus

Gambar 4.1



Tugas masing- masing jabatan :

1. Pemimpin Kantor Cabang
 - a. Menetapkan rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha, tujuan yang akan dicapai, strategi dan rencana program pelaksanaannya dengan tetap berkoordinasi dengan kantor pusat.
 - b. Menyelia (mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi) secara langsung unit-unit kerja menurut bidang tugasnya (pelayanan nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan operasional dan administrasi) di area/wilayah kerjanya sejalan dengan sistem dan prosedur yang berlaku.

2. Pemimpin bidang operasional
Memberi dukungan kepada pemimipin cabang dan bekerja sama dalam hal: Menyusun rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha dan penetapan target pelayanan dan tujuan-tujuan lain yang akan dicapai
3. Penyelia pemasaran pembiayaan
 - a. Memasarkan seluruh produk pembiayaan produktif ritel dan *consumer* (kecuali *rahn*)
 - b. Memeriksa kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan produktif ritel dan *consumer*
 - c. Memproses permohonan pembiayaan produktif ritel dan *consumer*
4. Penyelia pemasaran dana dan SCO
 - a. Memasarkan produk dana dan jasa bank kepada calon nasabah
 - b. Membina hubungan dan memantau perkembangan aktivitas nasabah dan ritel.
 - c. Membina hubungan dan memantau perkembangan aktivitas pemasaran dana SCO melalui BNI.
5. Asisten Pelayanan Nasabah
 - a. Memberikan informasi produk dan jasa Bank BNI Syariah kepada nasabah.
 - b. Mengelola dan melayani pembukuan rekening giro
 - c. Memasukkan dan mengelola permohonan *rahn*
6. Asisten Pelayanan Uang Tunai (*Teller*)
 - a. Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi greeting (selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terima kasih jika sudah selesai), memberi senyum di awal dan akhir pertemuan.
 - b. Menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan ID card, dsb.
 - c. Jika ada nasabah ingin setor/tarik tunai maka teller wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan uang di depan nasabah

- d. Melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di sistem komputer bank.
 - e. Setelah selesai proses setor/tarik tunai teller wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah yang dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan
 - f. Bertanggungjawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.
7. Asisten Administrasi Pembiayaan
 - a. Mengelola administrasi pembiayaan dan portabel pembiayaan.
 - b. Memantau proses pemberian pembiayaan.
 - c. Mengelola penerbitan agunan bank.
 8. Penyelia *Collection* dan *Remedial*
Menyelia langsung kegiatan :
 - a. Pemantauan proses penagihan (*call* atau *visit*) dan pemantauan penyelesaian pembiayaan.
 - b. Pemeriksaan laporan kunjungan setempat hasil penagihan pembiayaan
 - c. Pemantauan kewajiban nasabah pembiayaan *consumer*
 9. Penyelia Proses
 - a. Melakukan verifikasi data dan kelengkapan dokumen pembiayaan konsumtif.
 10. Kliring
 - a. Mengelola transaksi kliring dan daftar hitam nasional
 - b. Menyelesaikan daftar pos terbuka (DPT)
 11. Satuan Pengamanan
 - a. Melaksanakan pengamanan di masing-masing pos penjagaan yang menjadi daerah kerjanya.
 12. Pelayan
 - a. Membantu pengelolaan administrasi umum, kebutuhan logistik, urusan kerumah tanggaan, serta melaksanakan tugas lain.

13. Sopir

- a. Melayani transportasi pegawai untuk keperluan dinas.
- b. Jaga Malam
- c. Melaksanakan pengamanan di masing-masing pos penjagaan yang menjadi daerah kerjanya.

4. Produk-produk BNI Syariah

A. Produk Dana

1. BNI Syariah Deposito

Deposito iB Hasanah (BNI Syariah Deposito) yaitu investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan akad mudharabah.

2. BNI Syariah Tabungan

1) Tabungan iB Baitullah Hasanah

Tabungan iB Baitullah Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD.

2) Tabungan iR Hasanah Prima

Tabungan iB Hasanah Prima (BNI Syariah Tabungan Prima) adalah tabungan dengan akad Mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah segmen *high networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

3) BNI Syariah Tabungan Anak

BNI Syariah Tabungan Anak (Tabungan iB Tunas Hasanah) adalah tabungan dengan akad Wadiah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

4) BNI Syariah Tabungan Bisnis

Tabungan iB Bisnis Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah yang dilengkapi dengan detil mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.

5) BNI Syariah Tabungan Perencanaan

Tabungan iB Tapenas Hasanah (BNI Syariah Tabungan Rencana) adalah tabungan berjangka dengan akad Mudharabah untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umroh, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

6) TabunganKu iB

TabunganKu iB ialah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad Wadiah dalam mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

B) PRODUK PEMBIAYAAN

1. Korporasi

a) BNI Syariah *Multifinance*

Pembiayaan kepada *Multifinance* adalah penyaluran pembiayaan langsung dengan pola *executing*, kepada *Multifinance* untuk usahanya dibidang perusahaan pembiayaan sesuai dengan prinsip Syariah.

b) BNI Syariah *Linkage Program*

Pembiayaan Kerjasama *Linkage Program* iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) (BMT, BPRS, KJKS, dll) untuk

diteruskan ke *end user* (pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah). Kerjasama dengan LKS dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui Lembaga Pendamping.

c) BNI Syariah Kopkar/Kopeg

Pembiayaan Kerjasama Kopkar/Kopeg iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan mudharabah produktif dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Koperasi Karyawan (Kopkar)/Koperasi Pegawai (kopeg) untuk disalurkan secara prinsip syariah ke *end user*/pegawai.

d) BNI Syariah Usaha Besar

Usaha Besar iB Hasanah adalah pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha pada segmentasi besar berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.

e) BNI Syariah Valas

Pembiayaan Valas iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing.

f) BNI Syariah Ekspor

Pembiayaan Ekspor iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada eksportir (perusahaan ekspor), baik dalam rupiah maupun valuta asing untuk keperluan modal kerja dalam rangka pengadaan barang-barang yang akan diekspor (sebelum barang dikapalkan/*preshipment*) dan/atau untuk keperluan pembiayaan proyek investasi dalam rangka produksi barang ekspor.

g) BNI Syariah *Onshore*

Pembiayaan *Onshore* iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing untuk membiayai usaha yang dikategorikan kegiatan ekspor (penghasil devisa).

2. BNI Syariah Sindikasi

Pembiayaan Sindikasi iB Hasanah adalah pembiayaan yang diberikan oleh dua atau lebih Lembaga Keuangan untuk membiayai suatu proyek/usaha dengan syarat-syarat dan ketentuan yang sama, menggunakan dokumen yang sama dan diadministrasikan oleh Agen yang sama pula.

3. Mikro

a) Rahn Mikro

- Pembiayaan mulai dari Rp. 500 rb hingga Rp. 50 jt
- Jangka waktu pembiayaan 3, 6, 9, 12 bulan (tidak dapat diperpanjang)
- Tujuan : modal usaha /produktif, biaya pendidikan, kesehatan, dll (konsumtif) dan keperluan lainnya
- Persyaratan : fotokopi KTP, fisik emas

b) Mikro 3 iB Hasanah

- Pembiayaan mulai dari > Rp. 50 juta hingga Rp. 500 juta
- Jangka waktu pembiayaan mulai 6 bulan hingga 60 bulan
- Tujuan : pembiayaan pembelian barang modal kerja, investasi produktif dan pembelian barang lainnya (konsumtif).
- Persyaratan : fotokopi KTP, KK, Surat Keterangan Usaha, Bukti Kepemilikan Jaminan.

c) Mikro 2 iB Hasanah

- Pembiayaan mulai dari Rp. 5 juta hingga Rp. 50 juta
- Jangka waktu pembiayaan mulai 6 bulan hingga 36 bulan
- Tujuan : pembiayaan pembelian barang modal kerja, investasi produktif dan pembelian barang lainnya (konsumtif).
- Persyaratan : fotokopi KTP, KK, Surat Keterangan Usaha, Bukti Kepemilikan Jaminan.

4. Pribadi

a) BNI Multiguna iB Hasanah

Multiguna iB Hasanah Fasilitas Pembiayaan Konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan/ atau jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai.

b) BNI Oto iB Hasanah

Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.

c) BNI Emas iB Hasanah

Pembiayaan Emas iB Hasanah (BNI Syariah Kepemilikan Emas) merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya melalui akad murabahah (jual beli).

d) Fleksi iB Hasanah Umroh (Fleksi Umroh)

Pembiayaan konsumtif bagi anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui BNI Syariah yang telah bekerja sama dengan *Travel Agent* sesuai dengan prinsip syariah.

e) Hasanah Card

iB hasanah card merupakan kartu pembiayaan yang berfungsi sebagai kartu kredit berdasarkan prinsip syariah, yaitu dengan sistem perhitungan biaya bersifat tetap, adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga.

iB hasanah card adalah kartu berbasis Syariah yang berfungsi seperti kartu pembiayaan sehingga diterima di seluruh tempat bertanda *MasterCard* dan semua ATM yang bertanda CIRRUS di seluruh dunia.

iB hasanah card adalah salah satu kartu kredit yang menggunakan akad Syariah, yang diterbitkan oleh BNI Syariah.

f) Griya iB Hasanah

BNI Syariah KPR Syariah (Griya iB Hasanah) adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah *indent*, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon.

B. Deskripsi Data Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dan peneliti secara langsung melaksanakan observasi untuk memperoleh data-data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Perolehan data-data dan informasi dilakukan dengan penyebaran angket kepada responden secara langsung. Namun demikian, sebelum peneliti menyebarkan angket secara langsung kepada responden, terlebih dahulu peneliti melakukan pra riset kepada lembaga yang terkait guna memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian ini dan untuk mendapatkan ijin dari lembaga yang peneliti teliti. Pengumpulan data secara langsung dengan menemui responden bertujuan agar lebih efektif untuk meningkatkan respon data responden dalam penelitian ini.

Identitas responden merupakan segala sesuatu yang erat hubungannya dengan diri responden secara individu, jumlah responden dalam penelitian ini adalah : 95 orang yang merupakan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Kudus yang menggunakan ATM.

1. Jenis Kelamin Responden

Data mengenai jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

Keterangan	Jumlah	Prosentase (%)
Laki-laki	42	44,21%
Perempuan	53	55,78%
Jumlah	95 orang	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Desember 2016.

Dari data di atas dapat diketahui bahwa dari 95 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 42 atau (44,21%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebesar 53 atau (55,78%).

2. Pekerjaan

Data mengenai pekerjaan responden dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.2
Pekerjaan Responden

Keterangan	Jumlah	Prosentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	35	36,8%
Pegawai Negeri	21	22,1%
Pegawai Swasta/Karyawan	20	21,0%
Wiraswasta	19	20%
Jumlah	95 orang	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Desember 2016.

Dari data di atas dapat diketahui bahwa dari 95 responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 35 orang atau (36,8%), pegawai negeri sebanyak 21 orang (22,1%), pegawai swasta/karyawan sebanyak 20 orang atau (21,0%) dan wiraswasta sebanyak 19 orang atau (20%).

3. Umur

Data mengenai umur responden dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.3

Keterangan	Jumlah	Prosentase (%)
< 20	24	25,2%
20 – 30	37	38,9%
31 – 40	26	27,3%
41 – 50	8	8,4%
> 50	0	0%
Jumlah	95 orang	100%

Sumber: Data primer yang diolah, Desember 2016.

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa sebagian responden yang berumur kurang dari < 20 tahun yaitu sebanyak 24 orang atau (25,2%), yang berumur 20 – 30 tahun yaitu sebanyak 37 orang atau (38,9%), yang berumur 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 26 orang atau (27,3%), yang berumur 41 – 50 tahun yaitu sebanyak 8 orang atau (8.4%), dan yang berumur > 50 tahun ke atas yaitu sebanyak 0 orang (0%). Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden Bank BNI Syariah Cabang Kudus adalah berumur 20 – 30 tahun.

C. Pengujian Instrumen Penelitian

1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Untuk tingkat validitas, dilakukan tingkat 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 $95- 4$ atau df 91 dengan α 0,05 didapat r tabel 0,202 Jika r hitung (untuk r tiap butir dapat dilihat pada kolom *Corrected Item Total Corelation*) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid. Hasil analisis validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	Corrected Item- Total Correlation (r hitung)	r tabel	Keterangan
Tangibles (X ₁)	P1	0,837	0,202	Valid
	P2	0,657	0,202	Valid
	P3	0,447	0,202	Valid
	P4	0,837	0,202	Valid
	P5	0,638	0,202	Valid
Reliability (X ₂)	P1	0,754	0,202	Valid
	P2	0,378	0,202	Valid
	P3	0,354	0,202	Valid
Responsiveness (X ₃)	P1	0,8	0,202	Valid
	P2	0,809	0,202	Valid
	P3	0,607	0,202	Valid
Assurance (X ₄)	P1	0,558	0,202	Valid
	P2	0,625	0,202	Valid
	P3	0,571	0,202	Valid
	P4	0,495	0,202	Valid
	P5	0,618	0,202	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	P1	0,504	0,202	Valid
	P2	0,543	0,202	Valid
	P3	0,413	0,202	Valid

Sumber Data : Data Primer yang diolah, Desember 2016.

Dari tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa masing-masing item memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,202) dan bernilai positif atau *valid*.

2. Hasil Uji Realibilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi internal instrument pengukuran dengan menggunakan *cronbach alpha*. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach alpha* lebih dari 0,60. Dan sebaliknya jika *cronbach alpha* ditemukan angka koefisien lebih kecil (<0,60), maka dikatakan tidak reliabel.

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliability Coeffiens	Alpha	Keterangan
<i>Tangibles (X1)</i>	5 item	0,861	<i>Reliabel</i>
<i>Reliability (X2)</i>	3 item	0,667	<i>Reliabel</i>
<i>Responsiveness (X3)</i>	3 item	0,858	<i>Reliabel</i>
<i>Assurance (X4)</i>	5 item	0,793	<i>Reliabel</i>
<i>Kepuasan Nasabah (Y)</i>	3 item	0,655	<i>Reliabel</i>

Sumber Data : Data Primer yang diolah, Desember 2016.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0.60. dengan demikian, semua variabel (X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan Y) dapat dikatakan *reliabel*.

D. Deskripsi Angket

Tabel 4.6
Hasil Jawaban Responden

Variabel	Item	Total SS	%	Total S	%	Total RR	%	Total TS	%	Total STS	%
<i>Tangibles (X₁)</i>	B1	18	18,94	61	64,21	16	16,84	0	0,0	0	0,0
	B2	44	46,31	51	53,68	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	B3	47	49,47	48	50,52	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	B4	27	28,42	66	69,47	2	2,1	0	0,0	0	0,0
	B5	19	20	62	65,26	14	14,7	0	0,0	0	0,0
<i>Reliability (X₂)</i>	B1	38	40	57	60	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	B2	50	52,63	44	46,31	1	1,05	0	0,0	0	0,0
	B3	52	54,73	43	45,26	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Responsiveness (X₃)</i>	B1	51	53,68	43	45,26	1	1,05	0	0,0	0	0,0
	B2	27	28,42	48	50,52	20	21,05	0	0,0	0	0,0
	B3	53	55,78	42	44,21	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<i>Assurance (X₄)</i>	B1	29	30,52	59	62,1	7	7,36	0	0,0	0	0,0
	B2	17	17,89	52	54,73	26	27,36	0	0,0	0	0,0
	B3	30	31,57	50	52,63	15	15,78	0	0,0	0	0,0
	B4	20	21,05	50	52,63	25	26,31	0	0,0	0	0,0
	B5	15	15,78	45	47,36	35	36,84	0	0,0	0	0,0
<i>Kepuasan</i>	B1	17	17,89	67	70,52	11	11,57	0	0,0	0	0,0

Nasabah (Y)	B2	25	26,31	61	64,21	9	9,47	0	0,0	0	0,0
	B3	23	24,21	62	65,26	10	10,52	0	0,0	0	0,0

Sumber : Data primer yang diolah, Desember 2016.

1. *Tangibles* atau Wujud Fisik (X_1)

Dari tabel 4.6 di atas menunjukkan untuk variabel *tangibles* item 1, sebanyak 18,94% responden menyatakan sangat setuju, 64,21% responden menyatakan setuju, 16,84% responden memberikan jawaban ragu-ragu, 0,0% responden menyatakan tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item 2, sebanyak 46,31% responden menyatakan sangat setuju, 53,68% responden menyatakan setuju, 0,0% responden memberikan jawaban ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item 3, sebanyak 49,47% responden menyatakan sangat setuju, 50,52% responden menyatakan setuju, 0,0% responden memberikan jawaban ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item 4, sebanyak 28,42% responden menyatakan sangat setuju, 69,47% responden menyatakan setuju, 2,1% responden memberikan jawaban ragu-ragu, 0,0% responden menyatakan tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item 5, sebanyak 20% responden menyatakan sangat setuju, 65,26% responden menyatakan setuju, 14,7% responden memberikan jawaban ragu-ragu, 0,0% responden menyatakan tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

2. *Reliability* atau Kehandalan (X_2)

Dari tabel 4.6 di atas menunjukkan untuk variabel *reliability* item 1, sebanyak 40% responden menyatakan sangat setuju, 60% responden menyatakan setuju, 0,0% responden memberikan jawaban ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item 2, sebanyak 52,63% responden menyatakan sangat setuju, 46,31% responden menyatakan setuju, 1,05% responden

memberikan jawaban ragu-ragu, 0,0% responden menyatakan tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item 3, sebanyak 54,73% responden menyatakan sangat setuju, 45,26% responden menyatakan setuju, 0,0% responden memberikan jawaban ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

3. *Responsiveness* atau *Daya Tanggap* (X_3)

Dari tabel 4.6 di atas menunjukkan untuk variabel *responsiveness* item 1, sebanyak 53,68% responden menyatakan sangat setuju, 45,26% responden menyatakan setuju, 1,05% responden memberikan jawaban ragu-ragu, 0,0% responden menyatakan tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item 2, sebanyak 28,42% responden menyatakan sangat setuju, 50,52% responden menyatakan setuju, 21,05% responden memberikan jawaban ragu-ragu, 0,0% responden menyatakan tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item 3, sebanyak 55,78% responden menyatakan sangat setuju, 44,21% responden menyatakan setuju, 0,0% responden memberikan jawaban ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

4. *Assurance* atau *Jaminan* (X_4)

Dari tabel 4.6 di atas menunjukkan untuk variabel *assurance* item 1, sebanyak 30,52% responden menyatakan sangat setuju, 62,1% responden menyatakan setuju, 7,36% responden memberikan jawaban ragu-ragu, 0,0% responden menyatakan tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item 2, sebanyak 17,89% responden menyatakan sangat setuju, 54,73% responden menyatakan setuju, 27,36% responden memberikan jawaban ragu-ragu, 0,0% responden menyatakan tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item 3, sebanyak 31,57% responden menyatakan sangat setuju, 52,63% responden menyatakan setuju, 15,78% responden

memberikan jawaban ragu-ragu, 0,0% responden menyatakan tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item 4, sebanyak 21,05% responden menyatakan sangat setuju, 52,63% responden menyatakan setuju, 26,31% responden memberikan jawaban ragu-ragu, 0,0% responden menyatakan tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item 5, sebanyak 15,78% responden menyatakan sangat setuju, 47,63% responden menyatakan setuju, 36,84% responden memberikan jawaban ragu-ragu, 0,0% responden menyatakan tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

5. Kepuasan Nasabah (Y)

Dari tabel 4.6 di atas menunjukkan untuk variabel kepuasan nasabah item 1, sebanyak 17,89% responden menyatakan sangat setuju, 70,52% responden menyatakan setuju, 11,57% responden memberikan jawaban ragu-ragu, 0,0% responden menyatakan tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item 2, sebanyak 26,31% responden menyatakan sangat setuju, 64,21% responden menyatakan setuju, 9,47% responden memberikan jawaban ragu-ragu, 0,0% responden menyatakan tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Item 3, sebanyak 24,21% responden menyatakan sangat setuju, 65,26% responden menyatakan setuju, 10,52% responden memberikan jawaban ragu-ragu, 0,0% responden menyatakan tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

E. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

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

a. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik tentu tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas (independen) saling berkorelasi, maka variabel tersebut tidak membentuk variabel ortogonal. Deteksi terhadap ada tidaknya mutikolonieritas yaitu dengan menganalisis materik korelasi variabel-variabel bebas, dapat juga dengan melihat pada nilai *tolerance* serta nilai *variance inflation factor* (VIF). Hasilnya perhitungan *coefficients correlation* sebagai berikut :

Tabel 4.7
Korelasi
Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,765	2,098		3,225	,002		
	TANGIBLES	,135	,058	,221	2,331	,022	,940	1,064
	RELIABILITY	-,117	,100	-,111	-1,169	,246	,939	1,065
	RESPONSIVENESS	,097	,098	,106	,998	,321	,743	1,346
	ASSURANCE	,151	,048	,333	3,169	,002	,768	1,302

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Dari hasil pengujian multikolonieritas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *tolerance* variabel X_1 (*tangibles*), X_2 (*reliability*), X_3 (*responsiveness*), X_4 (*assurance*) masing-masing sebesar 0.940, 0.939, 0.743, 0.768 dan VIF masing-masing sebesar 1.064, 1.065, 1.346, dan 1.302. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada variabel bebas yang memiliki *tolerance* kurang dari 0,1 atau 10 persen dan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih besar dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Dampak yang diakibatkan dengan adanya autokorelasi yaitu varian sampel tidak dapat menggambarkan varian populasinya.

Dalam penelitian ini autokorelasi menggunakan uji durbin-watson (dw test) yang menggunakan titik kritis yaitu batas bawah (dl) dan batas atas (du). Uji durbin-watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu (*first order autocorrelation*) dan mensyaratkan adanya *intercept* (konstanta) dalam model regresi, serta tidak ada variabel lagi diantara variabel bebas.

Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji Durbin-Watson atas residual persamaan regresi diperoleh angka dw sebesar 1,991 untuk menguji gejala autokorelasi maka angka d-hitung sebesar 1,991 tersebut dibandingkan dengan nilai du dan dl dalam tabel d-statistik. Durbin Watson dengan titik signifikansi $\alpha = 5 \%$. Dari tabel d-statistik Durbin Watson diperoleh nilai du sebesar 1,754 dan dl sebesar 1,579 karena hasil pengujiannya adalah $dU < d < 4 - dU$ ($1,754 < 1,991 < 4 - 1,754$), maka $dU < d < 4 - dU$ ($1,754 < 1,991 < 2,246$) dapat disimpulkan bahwa data penelitian tidak ada autokorelasi positif untuk tingkat signifikansi $\alpha = 5 \%$. Dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.8
Hasil Uji Autokorelasi
Model Summary(b)

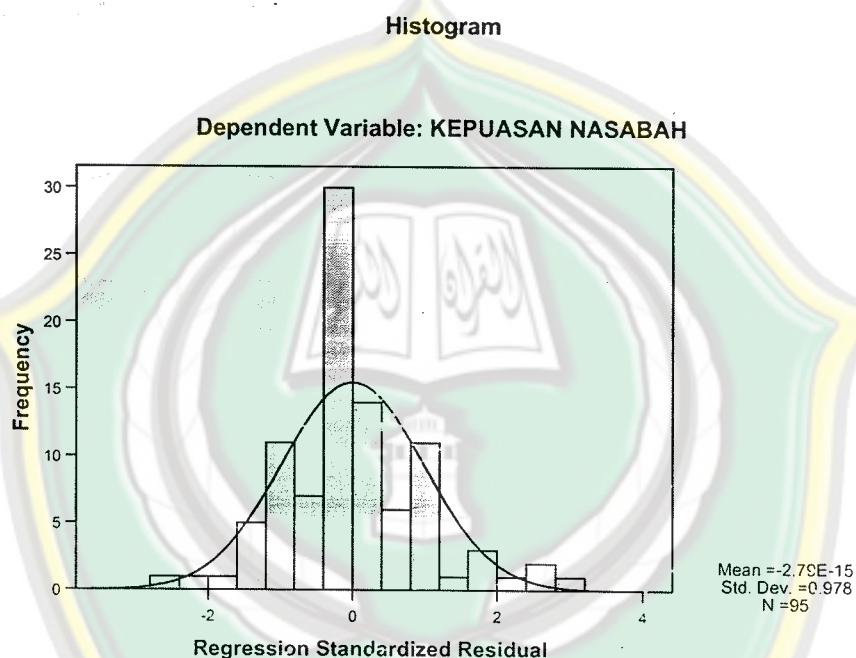
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,489(a)	,239	,205	,991	1,991

a Predictors: (Constant), ASSURANCE, TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS
b Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

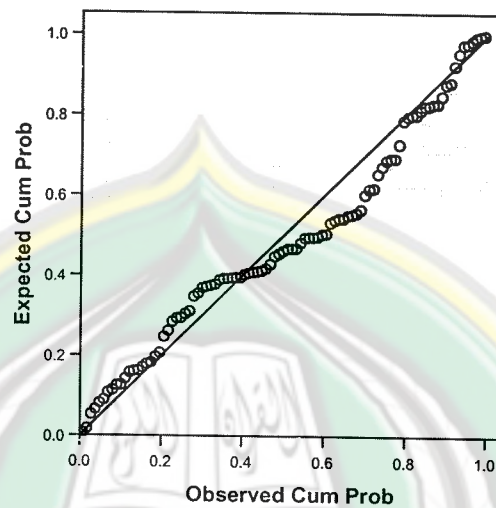
Gambar 4.2
Hasil Uji Normalitas



Berdasarkan Normal *Probability Plot* menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal atau grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal maka model regresinya memenuhi asumsi normalitas. Adapun hasil uji normalitas data adalah sebagai berikut :

Gambar 4.3
Normal Probability Plot
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

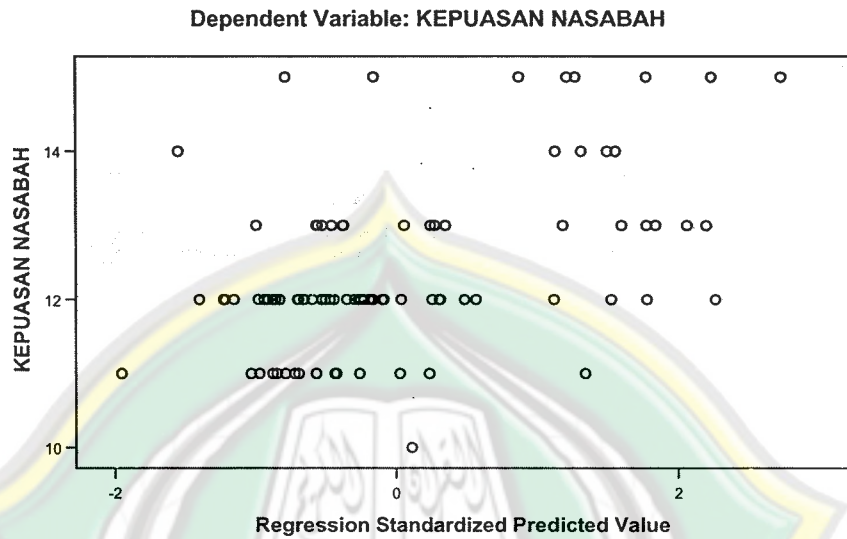


d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain.

Berdasarkan grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa ada poia yang tidak jelas, serta ada titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Adapun hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut :

Gambar 4.4
Grafik Scatterplot
Scatterplot



2. Uji Hipotesis

a. Analisis Data Regresi Linear Berganda

Model analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variable *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* ATM terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM. Dari estimasi diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.9
Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,765	2,098		3,225	,002		
	TANGIBLES	,135	,058	,221	2,331	,022	,940	1,064
	RELIABILITY	-,117	,100	-,111	-1,169	,246	,939	1,065
	RESPONSIVENESS	,097	,098	,106	,998	,321	,743	1,346
	ASSURANCE	,151	,048	,333	3,169	,002	,768	1,302

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Dari tabel diatas diperoleh persamaan regresi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* ATM terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

$$Y = 6,765 + 0,135X_1 + (-0,117X_2) + 0,097 X_3 + 0,151X_4 + e$$

$$Y = 6,765 + 0,135X_1 - 0,117X_2 + 0,097 X_3 + 0,151X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X1 = *Tangibles*

X2 = *Reliability*

X3 = *Responsiveness*

X4 = *Assurance*

a = Konstanta

e = Variabel independen lain di luar model regresi

Dimana :

- 6,765 : 6,765 menunjukkan bahwa jika tidak ada variabel X dalam hal ini *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* maka nilai kepuasan nasabah Pengguna ATM sebesar 6.765
- 0,135X₁ : 0,135 menunjukkan bahwa jika dimensi *tangibles* bertambah sebanyak 1, maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,135.
- (- 0,117) X₂ : -0,117 menunjukkan bahwa jika dimensi *reliability* bertambah sebanyak 1, maka kepuasan nasabah akan turun sebesar 0,117.
- 0,097 X₃ : 0.097 menunjukkan bahwa jika dimensi *responsiveness* bertambah sebanyak 1, maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,097.
- 0,151 X₄ : 0,151 menunjukkan bahwa jika dimensi *assurance* bertambah sebanyak 1, maka kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,151.

Hasil regresi berganda di atas menunjukkan bahwa variabel bebas yakni *tangibles* dan *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM pada BNI Syariah Cabang Kudus. Sedangkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM pada BNI Syariah Cabang Kudus.

Dimensi *assurance* memberikan pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM pada BNI Syariah Cabang Kudus yaitu sebesar 0,151.

b. Koefisien Determinasi

Untuk memperkirakan atau meramalkan nilai variabel independen (Y) perlu dilakukan perhitungan variabel-variabel lain yang ikut mempengaruhi Y. dengan demikian antara variabel dependen dan independen tentunya mempunyai hubungan atau korelasi. Dalam penelitian ini variabel dependen atau terikat (Y) adalah Kepuasan Nasabah, selanjutnya variabel independen atau bebas adalah *tangibles* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), dan *assurance* (X_4). Hasil analisis dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,489(a)	,239	,205	,991

a Predictors: (Constant), ASSURANCE, TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS

b Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Dari *out put* di atas terlihat nilai korelasi adalah sebesar 0,489 dengan koefisien determinasi 0,239. Dengan demikian 23,9% variasi perubahan variabel kepuasan nasabah dapat

dijelaskan oleh variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*. Jadi dalam penelitian ini memiliki nilai kontribusi sebesar 23,9%. Sedangkan sisanya $100\% - 23,9\% = 76,1\%$ dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

c. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian parsial (Uji t) bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdapat dalam persamaan regresi secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel dependen. Uji parsial ini yang terdapat dalam hasil perhitungan. *Ordinary Least Square* (OLS) ditunjukkan dengan t hitung. Secara lebih rinci t hitung dijelaskan dalam tabel sebagai berikut ini :

Tabel 4.11
Koefisien Regresi
Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	6,765	2,098		3,225	,002
	TANGIBLES	,135	,058	,221	2,331	,022
	RELIABILITY	-,117	,100	-,111	-1,169	,246
	RESPONSIVENESS	,097	,098	,106	,998	,321
	ASSURANCE	,151	,048	,333	3,169	,002

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Sumber: Data Primer yang diolah, 2016

Melihat dari tabel di atas dapat dianalisis bahwa :

a. Pengaruh *Tangibles* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM

Langkah pertama yaitu merumuskan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif. Hipotesis nihil (H_0) menyatakan bahwa *tangibles* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM. Hipotesis alternatif (H_a) menyatakan bahwa *tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM.

Langkah kedua menentukan uji satu sisi kanan dengan ukuran sampel ($n = 95$) dan $\alpha = 0,05$ sehingga didapat *degree of freedom* ($df = n-k-1 = 95-4-1 = 90$). Berdasarkan $\alpha = 0,05$ dan $df = 90$, maka t_{tabel} adalah sebesar 1,986.

Langkah ketiga mengadakan perhitungan besarnya nilai t_{hitung} dengan bantuan SPSS dihasilkan t_{hitung} sebesar 2,331 yang telah disajikan dalam tabel di atas.

Langkah keempat yaitu membuat kesimpulan pengujian dengan cara membandingkan antara t_{tabel} dan t_{hitung} . Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,331 > 1,986$) maka t_{hitung} terletak di daerah tolak, artinya hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Jadi hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel *tangibles* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM.

b. Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM

Langkah pertama yaitu merumuskan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif. Hipotesis nihil (H_0) menyatakan bahwa *reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM. Hipotesis alternatif (H_a) menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM.

Langkah kedua menentukan uji satu sisi kanan dengan ukuran sampel ($n = 95$) dan $\alpha = 0,05$ sehingga didapat *degree of freedom* ($df = n-k-1 = 95-4-1 = 90$). Berdasarkan $\alpha = 0,05$ dan $df = 90$, maka t_{tabel} adalah sebesar 1,986.

Langkah ketiga mengadakan perhitungan besarnya nilai t_{hitung} dengan bantuan SPSS dihasilkan t_{hitung} sebesar -1,169 yang telah disajikan dalam tabel di atas.

Langkah keempat yaitu membuat kesimpulan pengujian dengan cara membandingkan antara t_{tabel} dan t_{hitung} . Karena t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($-1,169 < 1,986$) maka t_{hitung} terletak di daerah terima, artinya hipotesis nihil (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.

Jadi hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel *reliability* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM.

c. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM

Langkah pertama yaitu merumuskan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif. Hipotesis nihil (H_0) menyatakan bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM. Hipotesis alternatif (H_a) menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM.

Langkah kedua menentukan uji satu sisi kanan dengan ukuran sampel ($n = 95$) dan $\alpha = 0,05$ sehingga didapat *degree of freedom* ($df = n - k - 1 = 95 - 4 - 1 = 90$). Berdasarkan $\alpha = 0,05$ dan $df = 90$, maka t_{tabel} adalah sebesar 1,986.

Langkah ketiga mengadakan perhitungan besarnya nilai t_{hitung} dengan bantuan SPSS dihasilkan t_{hitung} sebesar 0,998 yang telah disajikan dalam tabel di atas.

Langkah keempat yaitu membuat kesimpulan pengujian dengan cara membandingkan antara t_{tabel} dan t_{hitung} . Karena t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,998 < 1,986$) maka t_{hitung} terletak di daerah terima, artinya hipotesis nihil (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.

Jadi hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel *responsiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM.

d. Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM

Langkah pertama yaitu merumuskan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif. Hipotesis nihil (H_0) menyatakan bahwa *assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM. Hipotesis alternatif (H_a) menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM.

Langkah kedua menentukan uji satu sisi kanan dengan ukuran sampel ($n = 95$) dan $\alpha = 0,05$ sehingga didapat *degree of freedom* ($df = n - k - 1 = 95 -$

4-1 = 90). Berdasarkan $\alpha = 0,05$ dan $df = 90$, maka t_{tabel} adalah sebesar 1,986.

Langkah ketiga mengadakan perhitungan besarnya nilai t_{hitung} dengan bantuan SPSS dihasilkan t_{hitung} sebesar 3,169 yang telah disajikan dalam tabel di atas.

Langkah keempat yaitu membuat kesimpulan pengujian dengan cara membandingkan antara t_{tabel} dan t_{hitung} . Karena t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($3,169 > 1,986$) maka t_{hitung} terletak di daerah tolak, artinya hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Jadi hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM.

F. Pembahasan

Hasil analisis regresi baik secara parsial antara *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM BNI Syariah Cabang Kudus.

1. Pengaruh *Tangibles* terhadap Pengguna ATM BNI Syariah Cabang Kudus

Pada hipotesis ke satu bahwa diduga *tangible* atau bukti fisik yang dilakukan ATM BNI Syariah Cabang Kudus berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Kudus diterima. Hasil analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa *tangible* atau bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dari ATM akan menambah kepuasan dari nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hais Dama mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri Cabang Gorontalo.” Dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa tanggapan responden tertinggi terhadap kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Bank Mandiri Cabang Gorontalo adalah variabel *tangibles*.

Sedangkan nilai T hitung pada variabel *tangibles* (X_1) sebesar 2,331 sedangkan T tabel sebesar 1,986. Maka T hitung ($2,331 > T$ tabel (1,986) maka secara parsial (individu) variabel *tangibles* berpengaruh nyata (signifikan) terhadap kepuasan nasabah pada tingkat signifikansi 0,022. Nilai koefisien regresi yang positif artinya mempunyai hubungan yang searah sehingga dapat diartikan bahwa semakin tinggi peningkatan variabel *tangibles* maka semakin tinggi pula kontribusi pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267 yaitu :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ
تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.

Dari hasil pengujian tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan ATM BNI Syariah Cabang Kudus dalam hal variabel *tangible* atau bukti fisik telah sesuai dengan standarisasi syariah, dan memberikan kepuasan kepada nasabah. Dimana dimensi *tangibles* (bukti fisik) berupa fasilitas fisik seperti ruangan yang nyaman, kebersihan dan kerapian ruangan serta sarana dan prasarana lainnya.

Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan. Fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman memang penting, namun bukanlah fasilitas yang menonjolkan kemewahan. Pernyataan ini sebagaimana yang dinyatakan dalam Al Qur'an surat At-Takaatsur ayat 1-5, yaitu :

أَلْهَنُكُمْ التَّكَاثُرَ ۚ حَتَّىٰ زُرْتُمُ الْمَقَابِرَ ۚ كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿١﴾ ثُمَّ
 كَلَّا سَوْفَ تَعْلَمُونَ ﴿٢﴾ كَلَّا لَوْ تَعْلَمُونَ عِلْمَ الْيَقِينِ ﴿٣﴾

Artinya: “Bermegah-megahan telah melalaikan kamu, sampai kamu masuk kedalam kubur. Janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui (akibat perbuatanmu itu) dan janganlah begitu, kelak kamu akan mengetahui. Janganlah begitu, jika kamu mengetahui dengan pengetahuan yang yakin”.

Pernyataan ini sebagaimana juga yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat al-A'raf ayat 26 :

يَبْنَیْ ءَادَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُورِي سَوَاءَ تِكُمْ وَرِيشًا ۖ وَلِبَاسُ
 التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ ءَايَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ ﴿٢٦﴾

Artinya: Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa. Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.

2. Pengaruh *Reliability* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM BNI Syariah Cabang Kudus

Pada hipotesis ke dua bahwa diduga *reliability* atau kehandalan yang dilakukan ATM BNI Syariah Cabang Kudus berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Kudus ditolak. Hasil analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa *reliability* atau kehandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dari ATM akan menambah kepuasan dari nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Valdo J. Umboh dan Silvya L. Mandey, dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang positif antara *reliability* atau kehandalan dan kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling.

Sedangkan nilai T hitung pada variabel *reliability* (X_2) sebesar -1,169 sedangkan T tabel sebesar 1,986. Maka T hitung $(-1,169) < T$ tabel (1,986) maka secara parsial (individu) variabel *reliability* tidak berpengaruh nyata (signifikan) terhadap kepuasan nasabah pada tingkat signifikansi 0,246. Nilai T hitung pada variabel *reliability* atau kehandalan ini memiliki nilai positif dapat diketahui bahwa variabel kehandalan sebenarnya dapat digunakan menjadi salah satu faktor motivasi dalam rangka upaya peningkatan kepuasan nasabah terbukti dari jawaban responden terkait dengan kuesioner yaitu 54,73% menjawab bahwa responden sangat setuju bahwa cara penggunaan ATM BNI Syariah mudah dimengerti. Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan yang dilakukan ATM BNI Syariah sudah baik.

Dari hasil pengujian tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan ATM BNI Syariah Cabang Kudus dalam hal variabel *reliability* atau kehandalan telah sesuai dengan standarisasi syariah, dan memberikan kepuasan kepada nasabah. Namun nasabah belum merasa puas sepenuhnya. Hal ini dapat dikarenakan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat belum terpenuhi seutuhnya. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap lembaga penyedia layanan jasa, dalam hal ini bank Syariah. Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ

جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٣١﴾

Artinya :“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah sumpah itu), sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat”.

3. Pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM BNI Syariah Cabang Kudus

Pada hipotesis ke tiga bahwa diduga *responsiveness* atau daya tanggap yang dilakukan ATM BNI Syariah Cabang Kudus berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Kudus ditolak. Hasil analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa *responsiveness* atau daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dari ATM akan menambah kepuasan dari nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Valdo J. Umboh dan Silvy L. Mandey, dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang positif antara *responsiveness* atau daya tanggap dan kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling.

Sedangkan nilai T hitung pada variabel *responsiveness* (X_3) sebesar (0,998) sedangkan T tabel sebesar 1,986. Maka T hitung (0,998) < T tabel (1,986) maka secara parsial (individu) variabel *responsiveness* tidak berpengaruh nyata (signifikan) terhadap kepuasan nasabah pada tingkat signifikansi 0,321.

Dari hasil pengujian tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan ATM BNI Syariah Cabang Kudus dalam hal variabel *responsiveness* atau daya tanggap telah sesuai dengan standarisasi syariah, dan memberikan kepuasan kepada nasabah. Namun

nasabah belum merasa puas sepenuhnya. Hal ini dapat dikarenakan kemampuan untuk memberikan dimensi daya tanggap berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan belum terpenuhi seutuhnya. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. Profesionalitas ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya. Pekerjaan akan dapat dilakukan dan diselesaikan dengan baik secara cepat dan tepat apabila dilakukan oleh orang yang memiliki kemampuan sesuai dengan bidang pekerjaannya. Demikian juga Allah SWT telah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an Surat Al-Insyirah ayat 7 yaitu :

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾

Artinya: Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain

Kepercayaan yang diberikan pelanggan merupakan suatu amanat. Apabila amanat tersebut disia-siakan akan berdampak pada ketidakberhasilan dan kehancuran lembaga dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Untuk itu kepercayaan nasabah sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara profesional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat, dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik maka resiko yang akan terjadi perusahaan akan ditinggalkan oleh nasabah. Lebih dari itu, Allah SWT telah berfirman dalam Al-Qur'an Surat Al Maidah ayat 1 :

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۗ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا
 يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحَكَّمُ مَا يُرِيدُ ﴿١٠٣﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.

4. Pengaruh *Assurance* terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna ATM BNI Syariah Cabang Kudus

Pada hipotesis ke empat bahwa diduga *assurance* atau jaminan yang dilakukan ATM BNI Syariah Cabang Kudus berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah Cabang Kudus diterima. Hasil analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dapat diketahui bahwa *assurance* atau jaminan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dari ATM akan menambah kepuasan dari nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Valdo J. Umboh dan Silvy L. Mandey tentang “Analisis Kualitas Jasa Layanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Teling” dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa jaminan berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Sedangkan nilai T hitung pada variabel *assurance* atau jaminan (X_4) sebesar (3,169) sedangkan T tabel sebesar 1,986. Maka T hitung (3,169) > T tabel (1,986) maka secara parsial (individu) variabel *Assurance* atau Jaminan berpengaruh nyata (signifikan) terhadap kepuasan nasabah pada tingkat signifikansi 0,002.

Dari data juga diketahui bahwa nilai koefisien regresi pada variabel *assurance* (X_4) memiliki nilai yang paling besar yaitu 0,151. Maka dapat dikatakan faktor yang paling dominan (paling berpengaruh)

terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM BNI Syariah Cabang Kudus adalah variabel *assurance*.

Dari hasil pengujian tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan ATM BNI Syariah Cabang Kudus dalam hal variabel *assurance* atau jaminan telah sesuai dengan standarisasi syariah, dan memberikan kepuasan kepada nasabah. Dimana dimensi jaminan berkenaan dengan keamanan yang diberikan akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko, sehingga membuat nasabah merasakan kepuasan dan menjadi loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan seberapa besar keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan. Berkenaan dengan hal ini, Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa :

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ
حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ
عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.