BAB IV
HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Profil Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabius Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan. Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis.

Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat Indonesia mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada (i) tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham, (ii) tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun, (iii) pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru, (iv) peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja.

Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan (v) pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank kita, dengan rahmat Allah Rabbul Izzati, ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Saat ini Bank Mumalat memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan Bank Muamalat Indonesia didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debet. Bank Muamalat Indonesia saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan Bank Muamalat Indonesia dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia.

Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh Bank Muamalat Indonesia dalam 5 tahun Terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai Best Islamic Bank in Indonesia 2009 oleh Islamic Finance News (Kuala Lumpur), sebagai Best Islamic Financial Institution in

Indonesia 2009 oleh Global Finance (New York) serta sebagai The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009 oleh Alpha South East Asia (Hong Kong).

Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992, Bank Muamalat Indonesia (BMI) terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk *Shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e* Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.[133]

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM

[133] Profil Bank Muamalat, https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat diakses pada tanggal 2 Juli 2020, pukul 19.57 WIB.

Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS).

Pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logonya untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu *Al-Ijarah Indonesia Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infakdan Sedekah (ZIS).[134]

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi "*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*".

2. Visi dan Misi

a. Visi

"Menjadikan bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional."

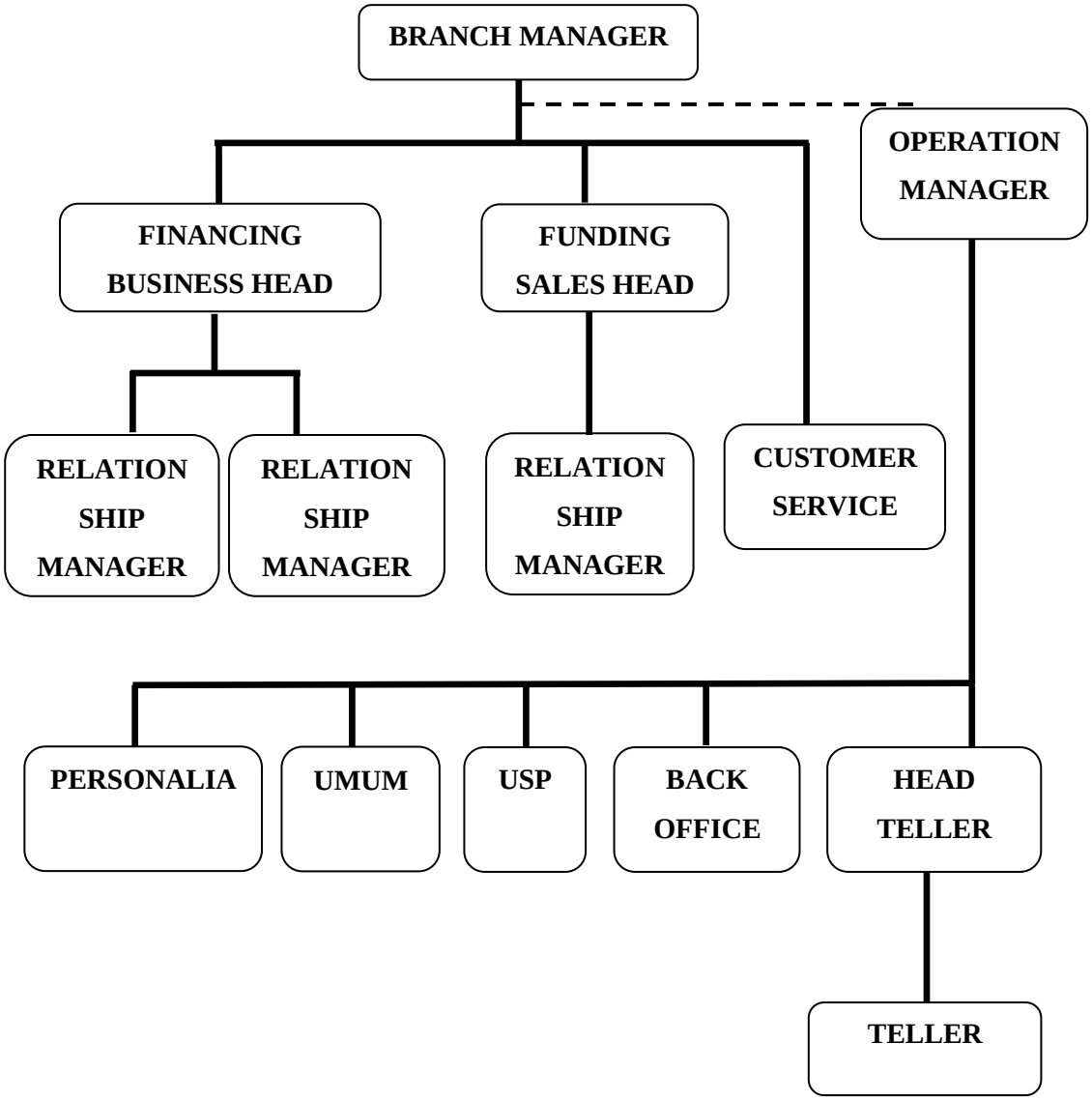
[134] Profil Bank Muamalat, https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat diakses pada tanggal 2 Juli 2020, pukul 19.58 WIB.

b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

3. Struktur Jabatan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri

Gambar 4.1
Struktur Jabatan



B. Pengujian Data

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan data dari 95 responden nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri, melalui pernyataan dalam kuesioner didapat kondisi responden berdasarkan sumber informasi, usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas mengenai karakteristik responden sebagai objek penelitian.

a. Sumber Informasi

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan sumber informasi mengenai Bank Muamalat Indonesia.

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Sumber Informasi dalam Mengenal Produk-Produk Bank Muamalat Indonesia.

Sumber					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dari Mulut ke Mulut	25	26.3	26.3	26.3
	Internet	17	17.9	17.9	44.2
	Koran/ Majalah	15	15.8	15.8	60.0
	Lainnya	22	23.2	23.2	83.2
	Televisi	16	16.8	16.8	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan tabel 4.1 memperlihatkan bahwa nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden dengan jumlah sampel sebanyak 95 nasabah sebagian besar mendapatkan informasi mengenai Bank Muamalat Indonesia dari sumber mulut ke mulut.

Berdasarkan tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden yang mendapatkan sumber informasi dari mulut ke mulut sebanyak 25 orang, responden yang mendapatkan sumber informasi dari internet sebanyak 17 orang, responden yang mendapatkan informasi dari Koran/majalah sebanyak 15 orang, responden yang mendapatkan informasi dari televisi sebanyak 16 orang, dan sisanya 22 responden mendapatkan informasi dari lainnya, dalam hal ini seperti dari pamflet/flayer, melalui informasi dari marketing dan lain sebagainya.

b. Usia Responden

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan usia nasabah :

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia Nasabah

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	> 35 Tahun	41	43.2	43.2	43.2
	20 - 25 Tahun	15	15.8	15.8	58.9
	26 - 30 Tahun	14	14.7	14.7	73.7
	31 - 35 Tahun	25	26.3	26.3	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan tabel 4.2 memperlihatkan bahwa nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden sebagian besar berusia >35 tahun. Berdasarkan hasil dari tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden yang berusia 20 – 25 tahun sebanyak 15 orang. Responden yang berusia 26 – 30 tahun sebanyak 14 orang. Responden yang berusia 31 – 35 tahun sebanyak 25 orang dan responden yang berusia >35 tahun sebanyak 41 orang.

c. Jenis Kelamin

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin nasabah :

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Nasabah

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	58	61.1	61.1	61.1
	Perempuan	37	38.9	38.9	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan tabel 4.3 memperlihatkan bahwa nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden sebagian besar berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 58 orang dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 47 orang.

d. Pekerjaan

Berikut adalah karakteristik responden berdasarkan pekerjaan nasabah :

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Pekerjaan Nasabah

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu Rumah Tangga	24	25.3	25.3	25.3
	Lainnya	32	33.7	33.7	58.9
	Pegawai Negeri/TNI/Polri	9	9.5	9.5	68.4
	Pegawai Swasta	20	21.1	21.1	89.5
	Wirausaha	10	10.5	10.5	100.0

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ibu Rumah Tangga	24	25.3	25.3	25.3
	Lainnya	32	33.7	33.7	58.9
	Pegawai Negeri/TNI/Polri	9	9.5	9.5	68.4
	Pegawai Swasta	20	21.1	21.1	89.5
	Wirausaha	10	10.5	10.5	100.0
	Total	95	100.0	100.0	

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan keterangan tabel 4.4 memperlihatkan bahwa nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri yang diambil sebagai responden sebgian besar mempunyai pekerjaan sebagai lainnya. Berdasarkan tabel tersebut memberikan informasi bahwa responden yang bekerja sebagai lainnya sebanyak 32 orang, responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga sebanyak 24 orang, responden yang bekerja sebagai pegawai negeri/TNI/Polri sebanyak 9 orang, responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 20 orang, dan responden yang bekerja sebagai wirausaha sebanyak 10 orang.

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono, instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur sesuatu dengan teliti.[135] Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. uji validitas dilakukan dengan

[135] Sugiyono, *Model Penelitian Kuantitatif,* …, hlm. 121.

membandingkan nilai *r hitung* (*correlated item – totak correlation*) dengan *r tabel*. Jika nilai *r hitung* > *r tabel* dan positif pada taraf signifikan 5% maka data tersebut dapat dikatakan valid. Sebaliknya, jika *r hitung* lebih kecil dari *r tabel* maka data tidak valid.

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan *r hitung* dengan *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 – 2 atau *df* = 93 dengan alpha 0,05 didapat *r tabel* 0,202, jika *r hitung* (untuk butir-butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom (*Correctedd Item* Pertanyaan Total *Correlation*) lebih besar dari *r tabel* dan nilai *r* positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pertanyaan	*Correctedd Item* Pertanyaan Total *Correlation*	*r tabel*	Keterangan
Ability (X1)	Butir_1	0,810	0,202	Valid
	Butir_2	0,804	0,202	Valid
	Butir_3	0,777	0,202	Valid
	Butir_4	0,371	0,202	Valid
Attitude (X2)	Butir_5	0,635	0,202	Valid
	Butir_6	0,768	0,202	Valid
	Butir_7	0,237	0,202	Valid
	Butir_8	0,688	0,202	Valid
Appearance (X3)	Butir_9	0,839	0,202	Valid
	Butir_10	0,820	0,202	Valid
	Butir_11	0,854	0,202	Valid
Attention (X4)	Butir_12	0,919	0,202	Valid
	Butir_13	0,845	0,202	Valid
	Butir_14	0,852	0,202	Valid
	Butir_15	0,828	0,202	Valid

Action (X5)	Butir_16	0,843	0,202	Valid
	Butir_17	0,813	0,202	Valid
	Butir_18	0,802	0,202	Valid
	Butir_19	0,428	0,202	Valid
Accountability (X6)	Butir_20	0,759	0,202	Valid
	Butir_21	0,777	0,202	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Butir_22	0,955	0,202	Valid
	Butir_23	0,807	0,202	Valid
	Butir_24	0,955	0,202	Valid
	Butir_25	0,896	0,202	Valid

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa masing-masing item pertanyaan memiliki *r hitung* > *r tabel* (0,202) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu kewaktu. Dalam penelitian ini cara yang digunakan penulis untuk menguji reliabilitas kuesioner dengan menggunakan rumus keofisien *Alpha Cronbach*,yaitu apabila hasil koefisien Cronbach Alpha > taraf signifikansi 60% atau 0,6maka kuesioner tersebut *reliable* dan apabila hasil koefisien *Cronbach Alpha* < taraf signifikansi 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak *reliable*.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel

Variabel	Realiabilitas Coefficient	Alpha	Keterangan
Ability (X1)	4 item pertanyaan	0,626	Reliabel
Attitude (X2)	4 item pertanyaan	0,246	Agak Reliabel
Appearance (X3)	3 item pertanyaan	0,787	Reliabel
Attention (X4)	4 item pertanyaan	0,882	Sangat Reliabel
Action (X5)	4 item pertanyaan	0,698	Reliabel
Accountability (X6)	2 item pertanyaan	0,305	Agak Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	4 item pertanyaan	0,926	Sangat Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah

Dari tabel diatas diketahui bahwa masing-masing variable memiliki nilai Cronbach Alpha berbeda beda, ada yang > 0,60 dan ada yang < 0,60. Adapun variabel *Ability*, *Appearance*, *Attention*, *Action*, dan kepuasan nasabah dapat dikatakan reliabel, sedangkan variabel *Attitude* dan *Accountability* kurang reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

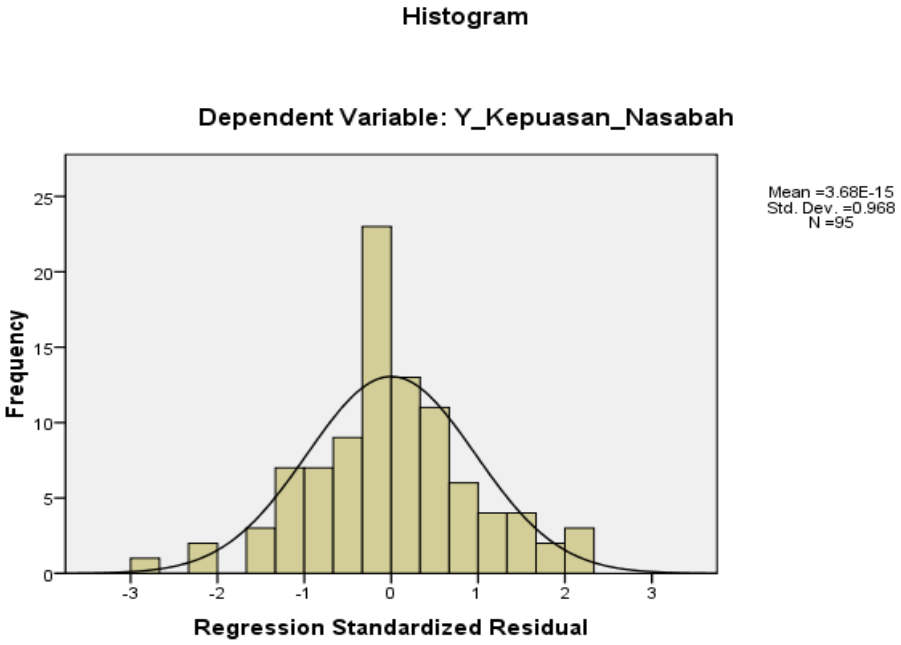
a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, data variabel dependen dan independen yang digunakan memiliki distribusi normal atau tidak. Sebuah data penelitian yang baik adalah yang datanya berdistribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.[136] Pada pengujian ini peneliti menggunakan analisa statistik

[136] Ghozali, *Customer Service SatisfAction & Call Centre Berdasarkan Iso 9001,* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama), hlm. 160

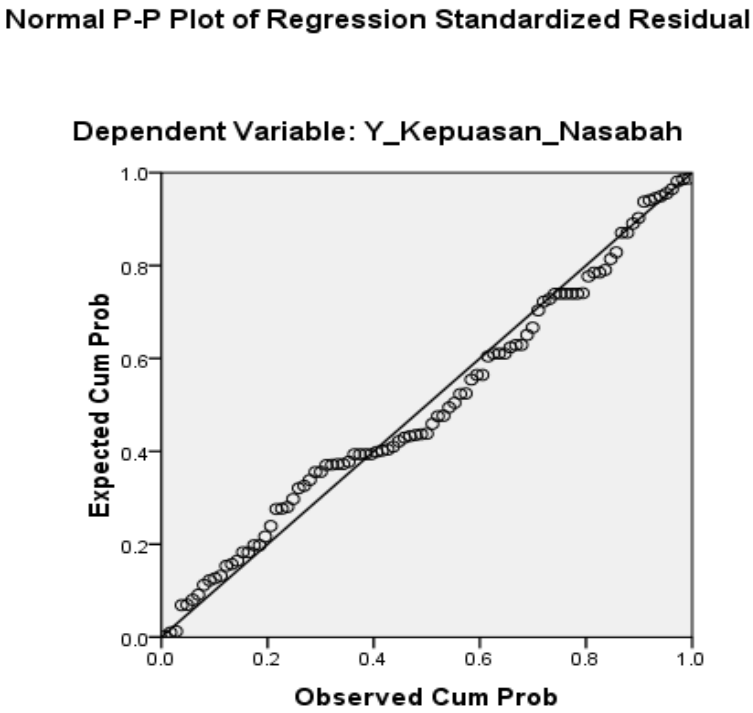
yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S).

Gambar 4.2
Grafik Histogram
Uji Normalitas dengan Analisis Grafik



Sumber: Data SPSS Penelitian

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



Sumber : Data SPSS Penelitian

Dengan melihat tampilan grafik histogram maupun grafik normal plot dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang normal (*skewness*) di ikuti garis diagonal. Sedangkan pada grafik normal plot terlihat titik-titik menyebar disekitar diagonal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 4.7
Uji Normalitas dengan Analisis Statistik

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters[a]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.64773983
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.066
Kolmogorov-Smirnov Z		.677
Asymp. Sig. (2-tailed)		.750

Sumber : Data SPSS Penelitian

Berdasarkan output diatas, diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,750 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diuji berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Hemoskedasitisitas dan jika berbeda disebut Heterokedastisitas.[137]

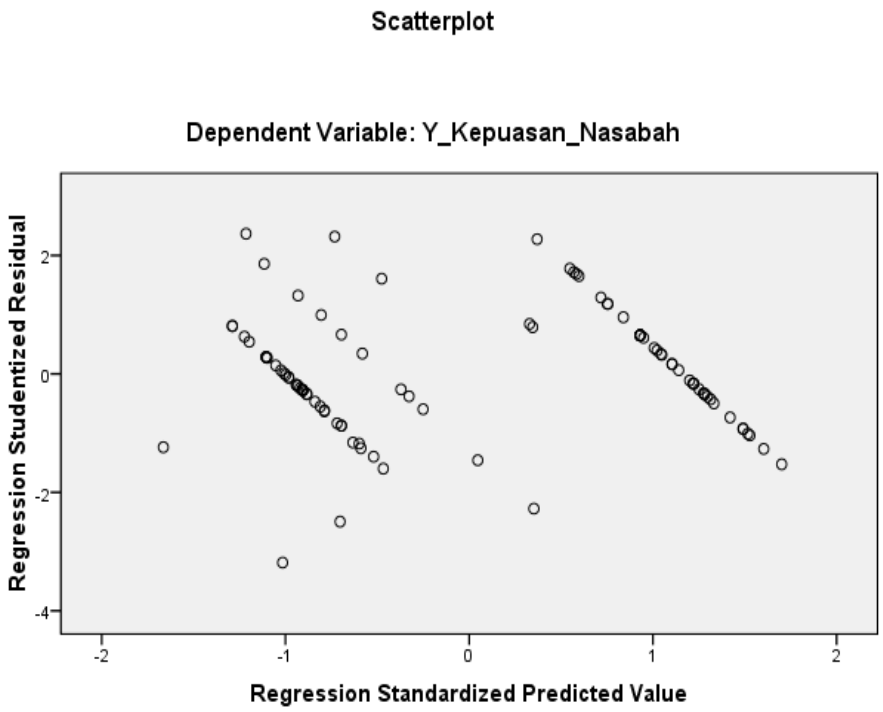
Untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *Scatterplot*. Tidak terjadi heteroskedastisitas jika: (1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0; (2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja; (3) Penyebaran titik-

[137] Ghozali, *Customer Service SatisfAction & Call Centre Berdasarkan Iso 9001,* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama), hlm. 139

titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali; dan (4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Gambar 4.4

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data SPSS Penelitian

Dari grafik *Scatterplots* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi Y_Kepuasan_Nasabah berdasarkan masukan variabel independen *Ability* (X1), *Attitude* (X2), *Appearance* (X3), *Attention* (X4), *Action* (X5), *Accountability* (X6).

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi berganda ada korelasi antara kesalahan penganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Untuk menguji autokorelasi akan dilakukan menggunakan pengujian Durbin-watson dengan ketentuan sebagai berikut:

1) Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif;
2) Angka D-W di bawah -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi; dan
3) Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negative.

Tabel 4.8
Uji Autokorelasi dengan Analisis Statistik

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.944[a]	.890	.883	.669	1.924

a. Predictors: (Constant), X6_*Accountability*, X2_*Attitude*, X3_*Appearance*, X1_*Ability*, X5_*Action*, X4_*Attention*

b. Dependent Variable: Y_Kepuasan_Nasabah

Sumber : Data SPSS Penelitian

Berdasarkan Tabel 4.8 nilai *Durbin-Watson* pada Model Summary sebesar 1,924. Hal ini berarti model penelitian tidak terjadi autokorelasi.

d. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Dimana dapat dideteksi dengan menggunakan *Varianve Inflation Factor* (VIF), dan *tolerance*. Jika angka *tolerance* diatas 0,1 dan VIF < 10, maka tidak

terdapat multikolinieritas. Namun jika angka *tolerance* di bawah 0,1 dan VIF > 10 maka terdapat gejala multikolinieritas.

Tabel 4.9
Uji Multikolinearitas dengan Analisis Statistik

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1_*Ability*	.291	3.439
	X2_*Attitude*	.653	1.530
	X3_*Appearance*	.477	2.095
	X4_*Attention*	.228	4.382
	X5_*Action*	.282	3.552
	X6_*Accountability*	.534	1.873

a. Dependent Variable: Y_Kepuasan_Nasabah

Sumber: Data SPSS Penelitian

Dapat dilihat dari tabel 4.9 menunjukkan, bahwa hasil uji multikolinieritas variabel *Ability* VIF sebesar 3,439 dan *tolerance* 0,291. Variabel *Attitude* VIF 1,530 dan *tolerance* 0,653. Variabel *Appearance* VIF sebesar 2,095 dan *tolerance* 0,477. Variabel *Attention* VIF sebesar 4,382 dan *tolerance* 0,228. Variabel *Action* VIF sebesar 3,552 dan *tolerance* sebesar 0,282. Variabel *Accountability* VIF sebesar 1,873 dan *tolerance* sebesar 0,534 Dapat disimpulkan bahwa data tersebut tidak terdapat gejala multikolinieritas, sebab angka VIF < 10, dan *tolerance* diatas 0,1.

e. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya

digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05.

Tabel 4.10
Uji Linearitas dengan Analisis Statistik

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y_Kepuasan_ Nasabah * X1_Ability	Between Groups	(Combined)	255.796	4	63.949	55.266	.000
		Linearity	215.458	1	215.458	186.202	.000
		Deviation from Linearity	40.338	3	13.446	11.620	.000
	Within Groups		104.141	90	1.157		
	Total		359.937	94			

Sumber : Data SPSS Penelitian

Dari output diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada *linearity* sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel *Ability*, *Attitude*, *Appearance*, *Attention*, *Action*, *Accountability* terdapat hubungan yang linier.

4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y).

Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik (memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten) jika model tersebut

memenuhi asumsi normalitas dan bebas dari gejala asumsi klasik seperti multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi (*data time series*).[138]

Tabel 4.11
Uji Regresi Linier Berganda dengan Analisis Statistik

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.613	1.153		-5.734	.000
	X1_*Ability*	.218	.087	.164	2.506	.014
	X2_*Attitude*	.170	.073	.102	2.333	.022
	X3_*Appearance*	.179	.072	.127	2.486	.015
	X4_*Attention*	.181	.078	.170	2.307	.023
	X5_*Action*	.320	.082	.259	3.889	.000
	X6_*Accountability*	.714	.112	.308	6.372	.000

a. Dependent Variable: Y_Kepuasan_Nasabah

Sumber : Data SPSS Penelitian

Tabel 4.11 di atas digunakan untuk menggambarkan persamaan regresi sebagai berikut:

Y $= \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e$

Kepuasan Nasabah = (-6,613) + 0,218 (*Ability*) + 0,170 (*Attitude*) + 0,179 (*Appearance*) + 0,181 (*Attention*) + 0,320 (*Action*)+ 0,714 (*Accountability*)

Dari persamaan tersebut dapat diintrepertasikan sebagai berikut :

[138] Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Batu Press, 2015), hlm. 181.

a) Nilai konstanta -6,613 artinya jika *Ability* (X_1), *Attitude* (X_2), *Appearance* (X_3), *Attention* (X_4), *Action* (X_5), *Accountability* (X_6) dalam keadaan nol (0) atau konstan maka rasio Kepuasan Nasabah akan menurun sebesar 6,613%.

b) Koefisien regresi X_1 sebesar 0,218 dan bertanda positif, hal ini menunjukkan bahwa *Ability* mempunyai hubungan yang searah dengan Kepuasan Nasabah. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap penambahan satu unit dari *Ability*, maka akan meningkatkan rasio Kepuasan Nasabah sebesar 0,218% dan sebaliknya jika setiap penurunan satu unit dari *Ability*, maka rasio Kepuasan Nasabah juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,218%.

c) Koefisien regresi X_2 sebesar 0,170 dan bertanda positif, hal ini menunjukkan bahwa *Attitude* mempunyai hubungan yang searah dengan Kepuasan Nasabah. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap penambahan satu unit dari *Attitude*, maka akan meningkatkan rasio Kepuasan Nasabah sebesar 0,170% dan sebaliknya jika setiap penurunan satu unit dari *Attitude*, maka rasio Kepuasan Nasabah juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,170%.

d) Koefisien regresi X_3 sebesar 0,179 dan bertanda positif, hal ini menunjukkan bahwa *Appearance* mempunyai hubungan yang searah dengan Kepuasan Nasabah. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap penambahan satu unit dari *Appearance*, maka akan meningkatkan rasio Kepuasan Nasabah sebesar 0,179% dan sebaliknya jika setiap penurunan satu unit dari *Appearance*, maka rasio Kepuasan Nasabah juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,179%.

e) Koefisien regresi X_4 sebesar 0,181 dan bertanda positif, hal ini menunjukkan bahwa *Attention* mempunyai hubungan yang searah dengan Kepuasan Nasabah. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap penambahan satu unit dari *Attention*, maka akan meningkatkan rasio Kepuasan Nasabah sebesar 0,181% dan sebaliknya jika setiap penurunan satu unit dari *Attention*, maka rasio Kepuasan Nasabah juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,181%.

f) Koefisien regresi X_5 sebesar 0,320 dan bertanda positif, hal ini menunjukkan bahwa *Action* mempunyai hubungan yang searah dengan Kepuasan Nasabah. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap penambahan satu unit dari *Action*, maka akan meningkatkan rasio Kepuasan Nasabah sebesar 0,320% dan sebaliknya jika setiap penurunan satu unit dari *Action*, maka rasio Kepuasan Nasabah juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,320%.

g) Koefisien regresi X_6 sebesar 0,714 dan bertanda positif, hal ini menunjukkan bahwa *Accountability* mempunyai hubungan yang searah dengan Kepuasan Nasabah. Nilai tersebut menunjukkan bahwa setiap penambahan satu unit dari *Accountability*, maka akan meningkatkan rasio Kepuasan Nasabah sebesar 0,714% dan sebaliknya jika setiap penurunan satu unit dari *Accountability*, maka rasio Kepuasan Nasabah juga diprediksi mengalami penurunan sebesar 0,714%.

5. Uji Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini antara lain :

H_1: *Ability* (kemampuan) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

H_2: *Attitude* (sikap) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

H_3: *Appearance* (penampilan) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

H_4: *Attention* (perhatian) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

H_5: *Action* (tindakan) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

H_6: *Accountability* (tanggung jawab) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

H_7: *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), *Accountability* (tanggung jawab) bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

a. Uji Partial (Uji t)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel *independent* secara parsial berpengaruh terhadap variabel *dependent*, dimana jika

t-hitung lebih besar dari t-tabel maka uji ini dikatakan signifikan, begitu juga sebaliknya. Berikut merupakan hasil output SPSS for Windows versi 16:

Tabel 4.12

Uji Partial (uji t) dengan Analisis Statistik

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-6.613	1.153		-5.734	.000
	X1_*Ability*	.218	.087	.164	2.506	.014
	X2_*Attitude*	.170	.073	.102	2.333	.022
	X3_*Appearance*	.179	.072	.127	2.486	.015
	X4_*Attention*	.181	.078	.170	2.307	.023
	X5_*Action*	.320	.082	.259	3.889	.000
	X6_*Accountability*	.714	.112	.308	6.372	.000

a. Dependent Variable: Y_Kepuasan_Nasabah

Sumber : Data SPSS Penelitian

Berdasarkan hasil tabel 4.12 dibandingkan dengan t_{tabel} 1,987 didapatkan hasil sebagai berikut:

1) Pengaruh *Ability* (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.12 dilihat bahwa t_{hitung} X_1 (*Ability*) adalah 2,506 > t_{tabel} 1,987 maka berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y), dan nilai signifikan *Ability* = 0,014 < 0,05 maka signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Maka keputusan yang dapat diambil adalah H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Ability* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis "terdapat pengaruh yang signifikan *Ability* (kemampuan) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri" hipotesis teruji.

2) Pengaruh *Attitude* (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.12 dilihat bahwa t_{hitung} X_2 (*Attitude*) adalah 2,333 > t_{tabel} 1,987 maka berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y), dan nilai signifikan *Attitude* = 0,022 < 0,05 maka signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Maka keputusan yang dapat diambil adalah H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Attitude* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis "terdapat pengaruh yang signifikan *Attitude* (sikap) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri" hipotesis teruji.

3) Pengaruh *Appearance* (X_3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.12 dilihat bahwa t_{hitung} X_3 (*Appearance*) adalah 2,486 > t_{tabel} 1,987 maka berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y), dan nilai signifikan *Appearance* = 0,015 < 0,05 maka signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Maka keputusan yang dapat diambil adalah H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Appearance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis "terdapat pengaruh yang signifikan *Appearance* (penampilan) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri" hipotesis teruji.

4) Pengaruh *Attention* (X_4) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.12 dilihat bahwa t_{hitung} X_4 (*Attention*) adalah 2,307 > t_{tabel} 1,987 maka berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y), dan nilai signifikan *Attention* = 0,023 < 0,05 maka signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Maka keputusan yang dapat diambil adalah H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Attention* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis "terdapat pengaruh yang signifikan *Attention* (perhatian) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri" hipotesis teruji.

5) Pengaruh *Action* (X_5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.12 dilihat bahwa t_{hitung} X_5 (*Action*) adalah 3,889 > t_{tabel} 1,987 maka berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y), dan nilai signifikan *Action* = 0,000 < 0,05 maka signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Maka keputusan yang dapat diambil adalah H_0 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Action* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis "terdapat pengaruh yang signifikan *Action* (tindakan) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri" hipotesis teruji.

6) Pengaruh *Accountability* (X_6) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.12 dilihat bahwa t_{hitung} X_6 (*Accountability*) adalah 6,372 > t_{tabel} 1,987 maka berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y), dan nilai signifikan *Accountability* = 0,000 < 0,05 maka signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Maka keputusan yang dapat diambil adalah H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Accountability* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis "terdapat pengaruh yang signifikan *Accountability* (tanggung jawab) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri" hipotesis teruji.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui koefisien secara keseluruhan. Uji ini dilakukan untuk menguji pengaruh secara simultan atau secara bersama-sama, yaitu *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), *Accountability* (tanggung jawab).

Adapun hasil pengujiannya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.13
Uji Simultan (uji F) dengan Analisis Statistik

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	320.326	6	53.388	118.607	.000[a]
	Residual	39.611	88	.450		
	Total	359.937	94			

a. Predictors: (Constant), X6_Accountability, X2_Attitude, X3_Appearance, X1_Ability, X5_Action, X4_Attention

b. Dependent Variable: Y_Kepuasan_Nasabah

Sumber : Data SPSS Penelitian

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.13 diketahui bahwa Fhitung > Ftabel yaitu sebesar 53,388 > 2,19 serta nilai signifikan < 0,05 yaitu 0,000 < 0,05. Sehingga keputusan yang dapat diambil yaitu tolak H_0. Jadi dapat disimpulkan *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (tanggung jawab) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis "*Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), *Accountability* (tanggung jawab) bersama-sama berpengaruh

terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri" hipotesis teruji.

6. Uji Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien Determinasi merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sumbangan dari *variabel independent* terhadap *variabel dependent*. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R2 yang kecil berarti sumbangan variabel *independent* terhadap variabel *dependent* kecil, sebaliknya nilai yang mendekati satu berarti sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen besar. Berikut merupakan hasil output SPSS for Windows versi 16:

Tabel 4.14
Uji Koefisien Determinasi (*R Square*) dengan Analisis Statistik

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.943[a]	.890	.882	.671

a. Predictors: (Constant), X6_Accountability, X2_Attitude, X3_Appearance, X1_Ability, X5_Action, X4_Attention

b. Dependent Variable: Y_Kepuasan_Nasabah

Sumber : Data SPSS Penelitian

Hasil tabel 4.14 diatas menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,882 artinya 88,2% variabel terikat Kepuasan Nasabah dijelaskan oleh variabel bebas yang terdiri dari *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (tanggung jawab) sedangkan sisanya 11,8% dijelaskan oleh

variabel lain diluar variabel yang digunakan. Jadi sebagian kecil variabel terikat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas yang digunakan dalam model.