

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah BPRS Barokah Dana Sejahtera**

Bank Perkreditan Rakyat Syariah (Barokah Dana Sejahtera) Yogyakarta dimulai pada bulan Agustus 2005. Saat itu dibentuk tim pendiri yang terdiri dari Drs. Sunardi Syahuri, Ir. Suranto, MT dan Edi Sunarto. Kemudian pada bulan Desember 2005 pengajuan izin prinsip kepada Bank Indonesia dengan pemegang saham berjumlah 10 orang dan terjadi pergantian nama dari PT BPRS Bina Dana Sejahtera menjadi PT. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (Barokah Dana Sejahtera) Yogyakarta karena nama sudah dipakai oleh PT yang lain.

Pada tanggal 6 Desember 2006 keluar izin prinsip pendirian dari Bank Indonesia dengan nomor : 8/251/DPbs, baru kemudian tanggal 6 Juli 2007 disahkan akta pendirian PT dari Menteri Hukum dan HAM dengan nomor W22-00107 HT.01.01-th 2007. Selanjutnya pada tanggal 29 Juli 2007 adalah proses penyampaian surat permohonan izin usaha kepada Bank Indonesia dengan nama Bank Perkreditan Rakyat Syariah (Barokah Dana Sejahtera), pemegang saham ditetapkan berjumlah delapan orang.

Pada tanggal 10 Oktober 2007 keluar surat izin usahadari Bank Indonesia dengan nomor 9/51/KEP.GBI/2007. *Soft Opening* dilaksanakan pada tanggal 1 November 2007, selanjutnya pada tanggal 14 November 2007 PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah (Barokah Dana Sejahtera) diresmikan (Grand Opening) oleh Pimpinan Bank Indonesia Yogyakarta Ibu Endang Setyadi dan disaksikan oleh Sekda Kota Yogyakarta. Serta pada tanggal 6 Februari 2009 diselenggarakan RUPS pertama tahun buku 2008.

## **2. Visi&Misi**

Sejalan dengan cita-cita para pendiri serta visi dan misi pengembangan perbankan syariah di Indonesia, maka visi dan misi dari BPR Syariah Barokah dana sejahtera (BDS) adalah menjadi lembaga perbankan syariah yang kompetitif efisien, dn memenuhi prinsip kehati-hatian yang mampu mendukung sector rill secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis bagi hasil (shared-based financing) dan transaksi rill dalam keangka keadilan, tolong menolong menuju kebaikan dan kemaslahatan ummat.

## **3. LetakGeografis**

- a. Kantor pusat Jl Sisingamaraja No.71 Yogyakarta, Telp./fax.:0274-374602.  
Hunting 0274-383009.
- b. Kantor Cabang Jl Magelang km 12,5 Wadas Tridadi Sleman (depan pasar Sleman) telp. 0274-868532.

c. Kantor kas RSIY PDHI Gedung Bundar jl.solo km.12,5 kalasan sleman.

Telp. 0274-3008285

#### **4. Produk yang ditawarkan**

##### **a. Pembiayaan**

- 1) Prinsip jual-beli: Al Murabahah
- 2) Prinsip bagi hasil: Al Mudharabah
- 3) Prinsip ermitra: Musyarakah
- 4) Prinsip sewa beli: Ijarah
- 5) Prinsip kebajikan: Al Qord
- 6) Prinsip pengalihan hutang: hawalah
- 7) Multi jasa: hawalah

##### **b. Penghimpunan dana**

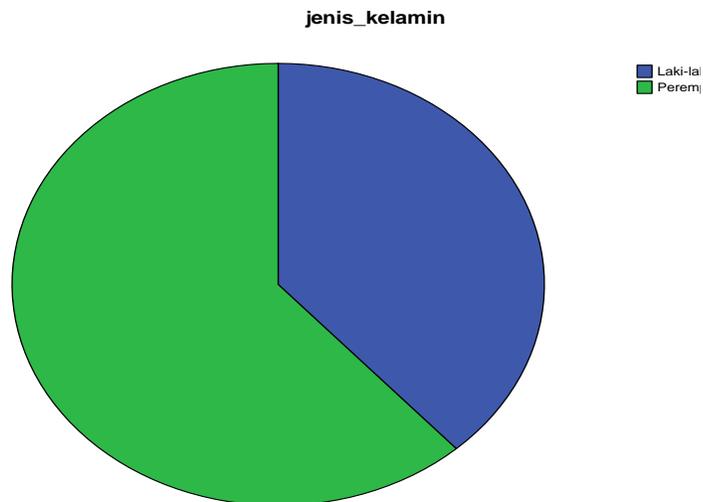
- 1) Tabungan IB titipan BDS
- 2) Tabungan iB Investasi Terencana (Tiara) BDS
- 3) Tabungan iB Investasi BDS
- 4) Tabungan iB Haji BDS
- 5) Tabungan iB Sekolah BDS
- 6) Tabungan iB Qurma (Qurban, Walimah, dan Aqiqah) BDS
- 7) Deposito iB BDS

## B. Karakteristik Responden

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Berdasarkan kuesioner yang telah disebar yaitu sebanyak 60 kuesioner. Kemudian kuesioner yang sudah diisi dengan lengkap oleh responden dapat dikumpulkan kembali kepada peneliti. Berikut ini disajikan karakteristik data responden yang diklasifikasikan menurut usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, penghasilan, dan penghasilan.

Data Responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:

**Diagram 4.1**



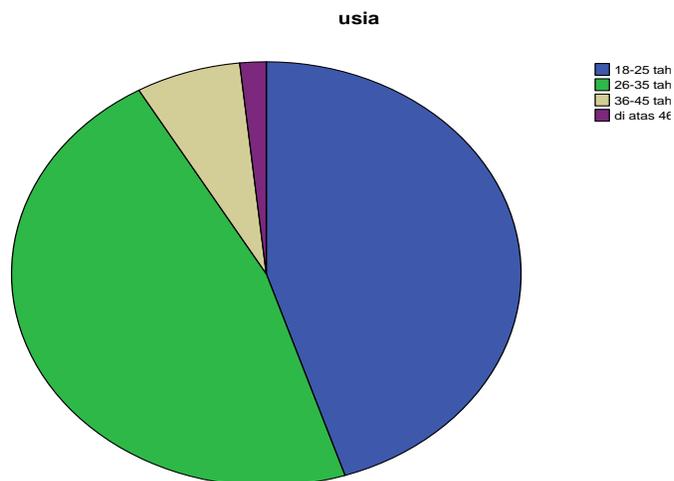
**Gambar : karakteristik menurut jenis kelamin.**

**Sumberdata: lampiran**

Dari data karakteristik jenis kelamin dapat kita cermati akumulasi data responden, peneliti terlihat bahwa porsi data dengan kategori wanita lebih dominan dibandingkan dengan laki-laki. Hal ini dapat dibuktikan melalui presentase yang menunjukkan jumlah nasabah dengan jenis kelamin wanita sebesar 61,7 persen sedangkan nasabah dengan jenis kelamin pria sebesar 38,3 persen.

Data Responden berdasarkan usia dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:

**Diagram 4.2**



**Gambar : karakteristik berdasarkan usia**

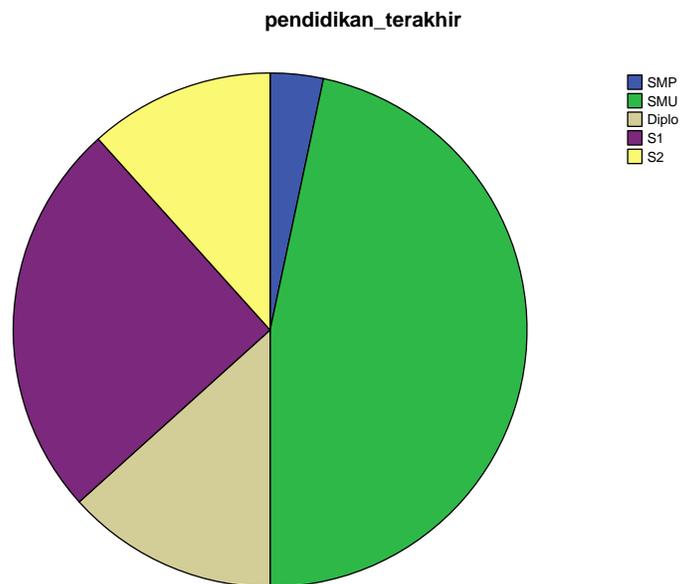
**Sumber data:lampiran**

Dari data diagram di atas, dapat kita cermati bahwa hasil akumulasi data responden berdasarkan kriteria usiayakni dari 18-25, 26 hingga 35 tahun dan

lebih dari 35 tahun, 36 hingga 45 tahun dan di atas 46 tahun terlihat bahwa porsi data dengan usia lebih dari 26 tahun hingga 35 tahun lebih dominan dari usia 18-25 tahun, usia 36-45 tahun, dan diatas 36 tahun. Hal ini dapat dibuktikan melalui data presentase yang menunjukkan usia nasabah 18 hingga 25 tahun sebesar 45persen, nasabah dengan rentang usia 26 hingga 35 tahun 46,7 persen, 36 hingga 45 tahun sebesar 6,7 persen, dan usia nasabah lebih dari 36 tahun sebesar 1,7 persen.

Data Responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:

**Diagram 4.3**



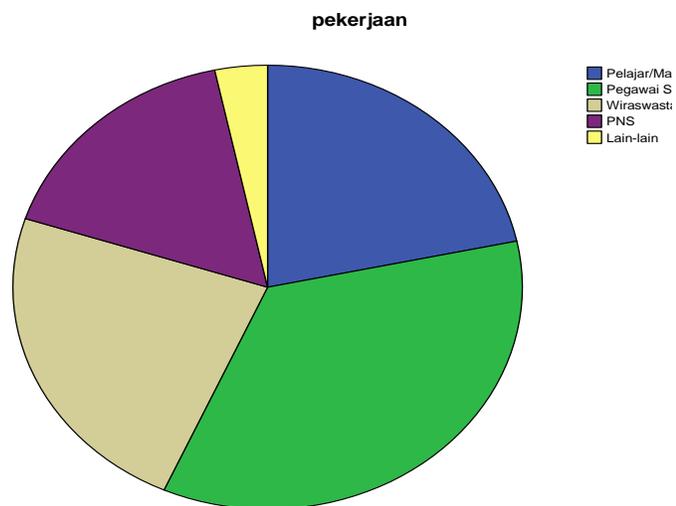
**Gambar :karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir**

### Sumber data: lampiran

Dari data diagram di atas, dapat kita cermati bahwa hasil akumulasi data responden berdasarkan kriteria pendidikan terakhir responden yang diperoleh peneliti terlihat bahwa responden yang lebih dominan adalah yang berpendidikan SMU. Hal ini dapat dibuktikan melalui presentase yang menunjukkan jumlah responden dengan pendidikan SMP sebesar 3,3 persen, pendidikan SMU sebesar 46,7 persen, Diploma sebesar 13,3 persen, S1 sebesar 25,0 persen, dan S2 sebesar 11,7 persen.

Data Responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada diagram sebagai berikut:

**Diagram 4.4**



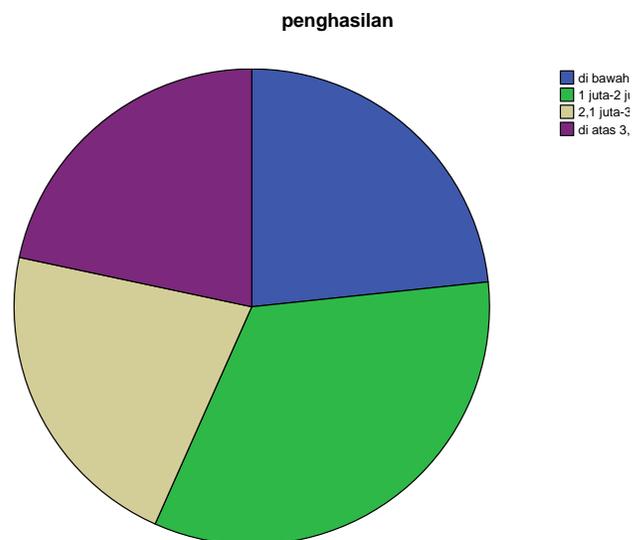
**Gambar: karakteristik berdasar pekerjaan**

**Sumber: data lampiran**

Dari data diagram di atas, dapat kita cermati bahwa hasil akumulasi data responden berdasarkan kriteria pekerjaan responden yang lebih dominan adalah pegawai swasta. Hal ini dapat dibuktikan melalui presentase pelajar atau mahasiswa 21,7 persen, pegawai swasta 35,0 persen, wiraswata 23,3 persen, PNS 16,7 persen, dan lain- lain 3,3 persen.

Data Responden berdasarkan penghasilan dapat dilihat pada diagram sebagai berikut :

**Diagram 4.5**



## **Gambar karakteristik berdasar penghasilan**

### **Sumber: Data lampiran**

Dari data diagram di atas, dapat kita cermati bahwa hasil akumulasi data responden berdasarkan kriteria penghasilan responden yang diperoleh peneliti terlihat bahwa responden yang lebih dominan adalah yang mempunyai penghasilan 1 juta hingga 2 juta. Hal ini dapat dibuktikan melalui presentase dibawah 1jt 23,3 persen, pegawai swasta 35,0 persen, wiraswata 23,3 persen, PNS 16,7 persen, dan lain-lain 3,3 persen.

## **C. UJI INSTRUMEN**

### **1. Uji validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan dan kecermatan instrumen pengukur dalam menjalankan pengukuran penelitian. Validitas merupakan sebuah pengujian yang menunjukkan sejauh mana instrumen yang digunakan mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Alat ukur dalam pengujian validitas adalah daftar kuesioner yang diisi oleh responden (nasabah) dan akan diuji hasilnya guna mengetahui valid tidaknya suatu data. Kriteria dapat dikatakan valid ditentukan dengan nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, untuk mengetahui hasilnya dapat dibantu dengan program *SPSS* (Noor, 2011: 132).

Interpretasi pada koefisien korelasi untuk menyatakan validitas sebuah item, jika koefisien korelasi menunjuk angka minimal 0,3 itu

artinya semakin tinggi koefisien korelasinya, maka semakin tinggi pula tingkat validitas sebuah item (Masrun, 1979 dalam Hamidi, 2010: 150).

**Tabel. 4.1.**

Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	N	Nilai koefisien corelations	Validitas
Tangibels	T1	60	0,501	Valid
	T2	60	0,835	Valid
	T3	60	0,768	Valid
	T4	60	0,875	Valid
	T5	60	0,721	Valid
	T6	60	0,765	Valid
Responsiveness	R1	60	0,644	Valid
	R2	60	0,687	Valid
	R3	60	0,740	Valid
	R4	60	0,672	Valid
	R5	60	0,326	Valid
	R6	60	0,679	Valid
Reliability	Re1	60	0,779	Valid
	Re2	60	0,832	Valid
	Re3	60	0,620	Valid
	Re4	60	0,802	Valid
	Re5	60	0,796	Valid
	Re6	60	0,863	Valid
Assurance	A1	60	0,869	Valid
	A2	60	0,777	Valid
	A3	60	0,833	Valid
	A4	60	0,814	Valid
	A5	60	0,777	Valid
Emphaty	E1	60	0,820	Valid
	E2	60	0,755	Valid
	E3	60	0,785	Valid

	E4	60	0,817	Valid
	E5	60	0,794	Valid
Kepuasan Nasabah	K1	60	0,615	Valid
	K2	60	0,712	Valid
	K3	60	0,825	Valid
	K4	60	0,647	Valid
	K5	60	0,673	Valid

### **Tabel uji validitas**

#### **Sumber:Data primer Diolah**

Hasil dari uji validitas pada kuesioner dengan variabel *tangibels* yaitu seluruh item memiliki indeks angka nilai r lebih besar dari 0,30 ( $r \geq 0,30$ ). Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai masing-masing item *tangibels* ( $t_1=0,501$ ), ( $t_2=0,835$ ), ( $t_3=0,768$ ), ( $t_4=0,875$ ), dan ( $t_5=0,721$ ),( $t_6=0,765$ ). Oleh karena itu, ini dapat dijadikan legitimasi bahwa item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel *tangibles* dikatakan valid.

Dari hasil uji validitas pada kuisioner dengan variabel *responsiveness* yaitu seluruh item memiliki indeks angka nilai r lebih besar 0,30 ( $r \geq 0,30$ ). Hal ini dibuktikan dengan nilai masing-masing item *responsiveness* ( $r_1=0,664$ ), ( $r_2=0,687$ ), ( $r_3=0,740$ ), ( $r_4=0,672$ ), ( $r_5=0,326$ ), ( $r_6=679$ ). Oleh karena itu, ini dapat dijadikan legitimasi bahwa item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel *responsiveness* dikatakan valid.

Dari hasil uji validitas pada kuisioner dengan variabel *reliability* yaitu seluruh item memiliki indeks angka nilai r lebih besar 0,30 ( $r \geq 0,30$ ). Hal ini

dibuktikan dengan nilai masing-masing item *reliability* ( $re1=0,779$ ), ( $re2=0,832$ ), ( $re3=0,620$ ), ( $re4=0,802$ ), ( $re5=0,796$ ), ( $re6=0,863$ ). Oleh karena itu, ini dapat dijadikan legitimasi bahwa item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel *reliability* dikatakan valid.

Dari hasil uji validitas pada kuisioner dengan variabel *assurance* yaitu seluruh item memiliki indeks angka nilai  $r$  lebih besar  $0,30$  ( $r \geq 0,30$ ). Hal ini dibuktikan dengan nilai masing-masing item *assurance* ( $A1=0,869$ ), ( $A2=0,777$ ), ( $A3=0,833$ ), ( $A4=0,814$ ), ( $A5=0,777$ ). Oleh karena itu, ini dapat dijadikan legitimasi bahwa item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel *assurance* dikatakan valid.

Dari hasil uji validitas pada kuisioner dengan variabel *empathy* yaitu seluruh item memiliki indeks angka nilai  $r$  lebih besar  $0,30$  ( $r \geq 0,30$ ). Hal ini dibuktikan dengan nilai masing-masing item *empathy* ( $E1=0,820$ ), ( $E2=0,755$ ), ( $E3=0,785$ ), ( $E4=0,817$ ), ( $E5=0,794$ ). Oleh karena itu, ini dapat dijadikan legitimasi bahwa item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel *empathy* dikatakan valid.

Dari hasil uji validitas pada kuisioner dengan variabel kepuasan nasabah yaitu seluruh item memiliki indeks angka nilai  $r$  lebih besar  $0,30$  ( $r \geq 0,30$ ). Hal ini dibuktikan dengan nilai masing-masing item ( $K1=0,615$ ), ( $K2=0,712$ ), ( $K3=0,825$ ), ( $K4=0,647$ ), ( $K5=0,673$ ). Oleh karena itu, ini dapat dijadikan legitimasi bahwa item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan nasabah dikatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Untuk diketahui bahwa perhitungan/uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan yang telah memiliki atau memenuhi uji validitas, jadi tidak memenuhi syarat uji validitas maka tidak perlu diteruskan untuk uji reliabilitas (Noor, 2011: 131)

Kriteria dikatakan reliable atau dapat dipercaya ditentukan dengan nilai  $r$  hitung lebih besarsama dengan nilai batas yang telah ditentukan standarisasi sebesar 0,6 (Ghozali, 2005: 42) dalam Raksawi (2012). Menurut Sekaran (1992) dalam Soenarmi (2011) koefisien *Cronbach Alpha* dikatakan baik jika memiliki nilai antara 0,6 hingga 1,00.

### a. Uji *Tangibels*

**Tabel 4.2**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,843	6

**Tabel Uji *Tangibels***

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa hasil dari uji reliabilitas pada kuisisioner tangibles mempunyai *cronbach alpha* lebih besar sama dengan 0,60. Maka instrumen penelitian yang digunakan tersebut dikatakan reliabel, artinya data yang dikumpulkan memiliki nilai keterandalan yang baik.

**b. Uji Responsiveness**

**Tabel 4.3**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,691	6

**Tabel Uji Responsiveness**

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa hasil dari uji reliabilitas pada kuisisioner responsiveness mempunyai *cronbach alpha* lebih besar sama dengan 0,60. Maka instrumen penelitian yang digunakan tersebut dikatakan reliabel, artinya data yang dikumpulkan memiliki nilai keterandalan yang baik.

**c. Uji Reliability**

**Tabel 4.4**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,870	6

**Tabel Uji Reliability**

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa hasil dari uji reliabilitas pada kuisioner reliability mempunyai *cronbach alpha* lebih besar sama dengan 0,60. Maka instrumen penelitian yang digunakan tersebut dikatakan reliabel, artinya data yang dikumpulkan memiliki nilai keterandalan yang baik.

**d. Uji Assurance**

**Tabel 4.5**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,900	5

**Tabel Uji Assurance**

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa hasil dari uji reliabilitas pada kuisioner assurance mempunyai *cronbach alpha* lebih besar sama dengan 0,60. Maka instrumen penelitian yang digunakan tersebut dikatakan

reliabel, artinya data yang dikumpulkan memiliki nilai keterandalan yang baik.

**e. Uji *Empathy***

**Tabel 4.6**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,845	5

**Tabel Uji *Empathy***

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa hasil dari uji reliabilitas pada kuisioner *empathy* mempunyai *cronbach alpha* lebih besar sama dengan 0,60. Maka instrumen penelitian yang digunakan tersebut dikatakan reliabel, artinya data yang dikumpulkan memiliki nilai keterandalan yang baik.

**f. Uji Kepuasan Nasabah**

**Tabel 4.7**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,741	5

**Tabel Uji Kepuasan Nasabah**

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa hasil dari uji reliabilitas pada kuisisioner kepuasan nasabah mempunyai *cronbach alpha* lebih besar sama dengan 0,60. Maka instrumen penelitian yang digunakan tersebut dikatakan reliabel, artinya data yang dikumpulkan memiliki nilai keterandalan yang baik.

### 3. Analisis Data dan Uji Hipotesis

#### a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda yang digunakan untuk mengukur antara pengaruh dan dimensi tangibles, responsiveness, reliability, assurance, empathy dengan kepuasan nasabah yang dinyatakan dalam bentuk persamaan.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

**Tabel. 4.8**

#### Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta						
1	(Constant)	4,365	2,626		1,662	,102		
	Tangibles	,236	,110	,325	2,144	,037	,520	1,923
	Responsiveness	,417	,169	,379	2,461	,017	,505	1,979
	Reliability	-,232	,113	-,314	-2,052	,045	,510	1,959
	Assurance	,203	,086	,283	2,353	,022	,830	1,205
	Empathy	,008	,089	,011	,094	,925	,889	1,125

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

#### Tabel Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan hasil persamaan dan hasil analisis regresi linear berganda diatas, dapat diketahui hasil sebagai berikut:

Kepuasan nasabah =  $0,325 \text{ Tangibels} + 0,379 \text{ Responsiveness} - 0,314 \text{ Reliability} + 0,285 \text{ Assurance} + 0,89 \text{ Empathy}$ . Dari hasil penelitian ini merupakan persamaan regresi linear berganda untuk menjelaskan kualitas pelayanan yang meliputi *tangibells*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy* secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan nasabah yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti.

Dari hasil persamaan regresi linear berganda diatas menunjukkan tidak semua variabel independen menunjukkan pengaruh yang signifikan dalam terbentuknya kepuasan nasabah *funding* pada BPRS Barokah Dana Sejahtera. Hasil dari regresi (X1) *tangibells* sebesar 0,325, (X2) *responsiveness* sebesar 0,379 (X4) *assurance* sebesar 0,285 (X5) *empathy* sebesar 0,89 yang menunjukkan nilai positif yang artinya variabelnya meningkat terhadap kepuasan nasabah maka kepuasan nasabah *funding* BPRS Barokah Dana Sejahtera maka akan meningkat. Sedangkan variabel (X3) *reliability* sebesar - 0,314 menunjukkan nilai negatif yang artinya variabelnya berpengaruh menurun terhadap kepuasan nasabah *funding* BPRS Barokah Dana Sejahtera.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji t

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji t atau uji parsial, Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Suatu variabel independen berpengaruh secara signifikan apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05. Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan diperoleh hasil sebagai berikut:

#### 1) Hasil pengujian hipotesis 1

Berdasarkan hipotesis 1 yang menyatakan bahwa *tangibels* (X1) berpengaruh positif dalam mempengaruhi kepuasan nasabah *funding* pada BPRS Barokah Dana Sejahtera dapat ditunjukkan dengan melihat Tabel bahwa perhitungan analisis regresi linier dengan menggunakan SPSS, secara parsial nilai signifikansi variabel kualitas produk (X1) kurang dari 0,05, yaitu 0,037 yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa variabel *tangibells* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah *funding* BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta, sehingga dapat disimpulkan H1 dapat diterima.

#### 2) Hasil Uji Hipotesis 2

Berdasarkan hipotesis 2 yang menyatakan bahwa *responsiveness* (X2) berpengaruh positif dalam mempengaruhi kepuasan nasabah *funding* dapat ditunjukkan dengan melihat Tabel bahwa perhitungan analisis

regresi linier dengan menggunakan *SPSS*, secara parsial nilai signifikansi variabel kualitas produk (X2) kurang dari 0,05, yaitu 0,017 yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap pengaruh kepuasan nasabah *funding* BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta, sehingga dapat disimpulkan H2 dapat diterima.

### 3) Hasil Uji Hipotesis 3

Berdasarkan hipotesis 3 yang menyatakan bahwa *reliability* (X3) berpengaruh positif dalam mempengaruhi kepuasan nasabah *funding* dapat ditunjukkan dengan melihat Tabel bahwa perhitungan analisis regresi linier dengan menggunakan *SPSS*, secara parsial nilai signifikansi variabel kualitas produk (X3) kurang dari 0,05, yaitu 0,045 yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap pengaruh kepuasan nasabah *funding* BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta, sehingga dapat disimpulkan H3 dapat diterima.

### 4) Hasil Uji Hipotesis 4

Berdasarkan hipotesis 4 yang menyatakan bahwa *assurance* (X4) berpengaruh positif dalam mempengaruhi kepuasan nasabah *funding* dapat ditunjukkan dengan melihat Tabel bahwa perhitungan analisis regresi linier dengan menggunakan *SPSS*, secara parsial nilai signifikansi variabel kualitas produk (X4) kurang dari 0,05, yaitu 0,022 yang berarti

bahwa hasil pengujian signifikan. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap pengaruh kepuasan nasabah funding BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta, sehingga dapat disimpulkan H4 dapat diterima.

5) Hasil Uji Hipotesis 5

Berdasarkan hipotesis 5 yang menyatakan bahwa *empathy* (X5) berpengaruh positif dalam mempengaruhi kepuasan nasabah funding dapat ditunjukkan dengan melihat Tabel bahwa perhitungan analisis regresi linier dengan menggunakan *SPSS*, secara parsial nilai signifikansi variabel kualitas produk (X5) lebih dari 0,05, yaitu 0,94 yang berarti bahwa hasil pengujian tidak signifikan. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa variabel *empathy* berpengaruh tidak signifikan terhadap pengaruh kepuasan nasabah funding BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta, sehingga dapat disimpulkan H5 tidak dapat diterima.

**b. Uji f**

**Tabel. 4.9.**

**Hasil Uji F**

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

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37,072	5	7,414	5,900	,000 <sup>a</sup>
	Residual	67,861	54	1,257		
	Total	104,933	59			

a. Predictors: (Constant), Empathy , Responsiveness, Assurance, Tangibels, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Tabel Hasil Uji F**

Dilakukan untuk mengetahui signifikan dari pengaruh variabel *independen* secara simultan terhadap variabel *dependent* dengan menganggap variabel lainya konstan.

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya variabel digunakan alat bantu *SPSS*. Signifikan atau tidaknya masing-masing variabel dapat dilihat dari taraf signifikan yang dimiliki oleh masing-masing variabel tersebut. Apabila taraf signifikan lebih kecil dari  $\alpha$  yang disyaratkan 5 persen maka variabel tersebut signifikan. Sebaliknya apabila taraf signifikan lebih besar 5 persen dari  $\alpha$  yang disyaratkan , maka variabel tersebut tidak signifikan.

Berdasarkan hipotesis 6 yang menyatakan bahwa *tangibells, responsiveness, reliability, assurance, empathy* berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah funding BPRS Barokah Dana Sejahtera dapat

ditunjukkan dengan melihat Tabel bahwa perhitungan analisis regresi linier dengan menggunakan SPSS, secara simultan nilai signifikansi variabel *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* adalah sebesar 0,000 yang berarti bahwa hasil pengujian signifikan. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa variabel *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* berpengaruh simultan terhadap kepuasan nasabah *funding* BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta, sehingga dapat disimpulkan H6 dapat diterima.

**c. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Tabel 4.10**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,594 <sup>a</sup>	,353	,293	1,121	1,760

a. Predictors: (Constant), Empathy , Responsiveness, Assurance, Tangibels, Reliability

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Tabel Koefisien Determinasi**

Berdasarkan pengujian regresi diperoleh nilai adjusted R square sebesar 0,293. Hal ini menunjukkan bahwa 29,3 persen. Kepuasan nasabah dijelaskan oleh variabel *tangibles* (X1), *responsiveness* (X2), *reliability*(X3), *assurance*(X4), *empathy* (X5), sedangkan sisanya sebesar 70,7 persen dijelaskan oleh variabel yang lain.

## 6. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa variabel *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah *funding* pada BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta. Terdapatnya pengaruh *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* pada BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta mampu mempengaruhi kepuasan nasabah *funding*. Berikut adalah penjelasan untuk masing-masing variabel :

### 1. Pengaruh variabel *tangibles* terhadap kepuasan nasabah *funding*

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel *tangibles* terhadap kepuasan nasabah *funding*. Hasil uji parsial uji ( t ) antara variabel *tangibles* terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,037 berarti variabel *tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Tangibels (bukti langsung), dapat dilihat dari fasilitas-fasilitas yang tersedia seperti adanya mesin ATM, bentuk gedung, bentuk parkir yang luas atau tidak. Dalam hal ini hal yang mempengaruhi kepuasan nasabah *funding* adalah bentuk gedung yang bersih dan terawat, tempatnya sangat strategis dan dapat dijangkau, serta memiliki parkir yang luas sehingga nasabah puas untuk melakukan transaksi di BPRS Barokah Dana.

Seperti teori yang diungkapkan oleh Kasmir ( 2010:57 ), kepuasan pelanggan dalam dunia perbankan harus diartikan secara menyeluruh, jangan sepotong-sepotong. Artinya, nasabah akan merasa sangat puas apabila

komponen kepuasan tersebut bisa terpenuhi secara lengkap yaitu dengan adanya *tangibels* yang merupakan bukti fisik yang harus dimiliki karyawan bank. Oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan modern.

## **2. Pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah funding**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah funding. Hasil uji parsial uji ( t ) antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,017 berarti variabel *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah funding pada BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta.

Dalam hal ini dapat dilihat dari bagaimana karyawan dan pihak BPRS Barokah Dana Sejahtera memberikan informasi dan penyampainya dapat dimengerti oleh nasabah, apabila penyampainya bagus, mudah dimengerti, serta memberikan kenyamanan yang bagus maka nasabah akan merasa puas terhadap pihak BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta, sebaliknya apabila pihak bank tidak tepat dalam memberikan informasi maka nasabah akan merasa kecewa dan tidak puas. Seperti contoh dalam pembayaran bagi hasil tepat waktu, perhitungan bagi hasil selalu memuaskan, dan pihak bank memberikan pemecahan masalah bagi nasabah.

Dalam hal ini Kasmir ( 2010:57 ) menjelaskan bahwa, *responsiveness* adalah keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar terhadap seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu.

### **3. Pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan nasabah funding**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel *reliability* terhadap kepuasan nasabah funding. Hasil uji parsial uji ( t ) antara variabel *reliability* terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,045 berarti variabel *reliability* berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah *funding* pada BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta.

Reliability ( kehandalan ) dalam hal ini dapat dilihat dari pelayanan dan ketepatan waktu dan kesesuaian janji, yang apabila hal tersebut dilakukan pihak bank yang sesuai dengan prosedur dan baik maka nasabah dalam hal ini akan merasa puas dan apabila pihak bank memberikan pelayanannya tidak baik dan nasabah merasa tidak nyaman maka nasabah dalam hal ini merasa tidak puas.

Fasilitas yang diberikan akan terlihat semu tanpa adanya *reliability* (kehandalan) dari pelaku bisnis. Kehandalan dalam pelayanan dapat dilihat dari ketepatan dalam memenuhi janji secara akurat dan terpecaja. Pelaku bisnis melakukan janji yang ditetapkan secara langsung maupun janji-janji dalam bentuk promosi, semuanya harus ditepati dan harus sesuai dengan kenyataan. Pelanggan akan lebih loyal terhadap perusahaan yang selalu menepati janji daripada perusahaan yang banyak menawarkan promosi mewah tapi tidak sesuai dengan kenyataan. (Lupiyoadi, 2013: 215).

### **4. Pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan nasabah funding**

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan variabel *assurance* terhadap kepuasan nasabah funding. Hasil

uji parsial uji ( t ) antara variabel *assurance* terhadap kepuasan nasabah menunjukkan nilai signifikansi kurang dari 0,05 yaitu sebesar 0,022 berarti variabel *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah *funding* pada BPRS Barokah Dana Sejahtera Yogyakarta.

Dari hasil di atas dapat dikatakan bahwa nasabah akan merasa puas terhadap variabel *assurance*, misalkan keamanan uang atau barang nasabah terjamin apabila nasabah nyaman terhadap pelayanan yang diberikan pihak BPRS maka nasabah akan merasa puas, tetapi apabila nasabah merasa kecewa maka nasabah itu tidak puas dalam mendapatkan pelayanan.

Menurut Kasmir( 2010:58 ), yaitu jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini sangat penting dalam menyakinkan nasabah akan transaksi yang dilakukan secara benar dan tepat sasaran.

##### **5. Pengaruh variabel *empathy* terhadap kepuasan nasabah *funding***

Berdasarkan pengujian secara parsial (uji t) antara variabel *empathy* dengan kepuasan nasabah menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 0,05 yaitu sebesar 0,925 berarti *empathy* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini faktor fasilitas tidak mendorong kepuasan nasabah BPRS Barokah Dana Sejahtera, sehingga hipotesis yang menyatakan faktor fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tidak terbukti.

*Empathy* terhadap kepuasan nasabah ini dapat dilihat dari misalkan, karyawan mudah dihubungi saat nasabah mengalami masalah, dan karyawan melayani nasabah dengan penuh perhatian dari contoh tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila keduanya dilakukan pihak bank baik dan memberikan pelayanan yang menumbuhkan rasa nyaman terhadap nasabah maka akan dikatakan puas, dan apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak baik maka nasabah akan merasa kecewa dan tidak puas.

Menurut teori yang dikemukakan oleh loepiyadi (2013:217) *empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini dimaksudkan untuk memahami kebutuhan nasabah secara spesifik,serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan pada BPRS Barokah Dana Sejahtera.

#### **6. Pengaruh variabel tangibels, responsiveness, reliability, assurance, emphaty terhadap kepuasan nasabah**

Berdasarkan hasil uji simultan uji (  $f$  ) antara variabel tangibels, responsiveness, reliability,assurance,empathy terhadap kepuasan nasabah menunjukkan signifikasi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 berarti bahwa hasil pengujian signifikan. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa variabel tangibles, responsiveness, assurance, empathy secara bersama-sama berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah funding BPRS Barokah Dana Sejahtera terbukti.

Dari semua variabel diatas antara lain tangibels, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy sangat penting terhadap kepuasan nasabah

karena apabila semua variabel tersebut di dapatkan oleh nasabah maka nasabah akan merasa puas. Dan apabila Apabila nasabah diberikan pelayanan yang buruk perasaan yang di dapatkan oleh nasabah ia akan merasa kecewa. Setiap perasaan yang dialami oleh nasabah akan menciptakan image terhadap bank tersebut apakah bank tersebut memang layak untuk mempertahankan atau nasabah harus berpindah ke bank yang dimana mereka akan mencari bank yang pelayanannya lebih baik. Karena tidak menutup kemungkinan ,nasabah yang telah merasa kecewa ia akan berpindah tempat dan mencari yang lebih baik.

Lopiyaodi (2013:216) kenyataanya sama atau lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas atau memuaskan. Sebaliknya jika kenyataanya kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Harapan para pelanggan atau nasabah pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah layanan yang seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan.