

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Hasil Penyebaran Kuesioner

Data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta dengan menggunakan metode *simple random sampling* (acak). Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner yang telah dikembangkan oleh peneliti sebelumnya. Total item pernyataan dalam kuesioner ini berjumlah 19 item pernyataan, yang terdiri dari 16 item pernyataan mengenai etika bankir dan 3 item pernyataan mengenai kepuasan nasabah.

Kuesioner yang disebar sebanyak 82 kuesioner kepada responden yang merupakan nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta. Penyebaran kuesioner dilakukan setelah mendapatkan izin dari pihak bank. Peneliti terjun langsung dalam menyebarkan kuesioner dengan cara menitipkan kuesioner kepada salah satu pihak bank. Pengisian kuesioner dilakukan selama kurang lebih 30 hari, karena memang sekarang ini banyak nasabah yang membayar angsuran dengan cara transfer sehingga mereka tidak harus datang ke bank. Oleh karena itu membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikan pengisian kuesioner secara lengkap.

Peneliti telah merangkum hasil kuesioner dalam tabel yang menunjukkan jumlah kuesioner yang dapat digunakan untuk penelitian ini. Secara keseluruhan jumlah kuesioner yang didistribusikan sebanyak 82 kuesioner dan jumlah kuesioner yang kembali sebanyak 71 kuesioner. Jumlah kuesioner yang

tidak kembali sebanyak 11 kuesioner, sedangkan jumlah kuesioner yang tidak dapat diolah adalah 0. Berdasarkan hal tersebut, maka kuesioner yang dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut dalam penelitian ini yaitu sebanyak 71 kuesioner.

Tabel 4.1
Hasil Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	82
Kuesioner yang tidak kembali	11
Kuesioner yang kembali	71
Kuesioner yang tidak dapat diolah	0
Kuesioner yang dapat diolah	71

Sumber : data primer diolah 2017

B. Karakteristik Responden

a. Berdasarkan Usia

Adapun data mengenai umur responden nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2
Usia Responden

Usia (tahun)	Jumlah	Persentase
21-30 Tahun	17	24,0 %
31-40 tahun	22	31,0 %
41-50 tahun	9	12,7 %
>50 tahun	23	32,3 %
Total	71	100 %

Sumber : data primer diolah 2017

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden dari penelitian ini mayoritas berusia sekitar > 50 tahun sebanyak 23 responden dengan presentase 32,3%. Hal ini disebabkan karena sebagian besar nasabah pada BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta berusia adalah pensiunan karyawan swasta yang berusia lebih dari 50 tahun. Untuk mengisi waktu dan untuk menambah biaya kebutuhan sehari-hari, banyak dari mereka yang melakukan pembiayaan di BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta untuk modal usaha. Lalu pada usia sekitar 31-40 tahun yang persentasenya tidak jauh beda dengan yang pertama yakni sebesar 31,0 % atau sebanyak 22 responden. Selain itu, usia 21-30 tahun sebesar 24,0 % atau sebanyak 17 responden. Dan yang terakhir, usia 41-50 tahun yang persentasenya paling sedikit yakni sebesar 12,7 % atau sebanyak 9 responden.

b. Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun data berdasarkan jenis kelamin pada BMT Langkah Amanah Perdana adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3
Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	43	60,6 %
Perempuan	28	39,4 %
Total	71	100 %

Sumber : data primer diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat diketahui mengenai jenis kelamin responden nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta. Pada jenis kelamin laki-laki persentasenya sebesar 60,6 % atau sebanyak 43 responden. Sedangkan jenis kelamin perempuan mempunyai presentase sebesar 39,4 % atau 28 responden. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas jenis kelamin responden pada nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta adalah laki-laki, karena pada perempuan jika akan mengisi kuesioner banyak yang tidak sempat dengan alasan terburu-buru dan biasanya membawa anak-anak.

c. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun data berdasarkan pendidikan terakhir responden pada nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4
Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMP	11	15,5 %
SMA	24	33,8 %
Diploma	16	22,5 %
Sarjana/ S1	20	28,2 %
Lain-lain	0	0 %
Total	71	100 %

Sumber : data primer diolah 2017

Berdasarkan keterangan tabel 4.4 diatas dapat dikatakan bahwa pendidikan terakhir responden pada nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta presentase paling besar adalah SMA, yaitu sebesar 33,8 % atau sebanyak 24 responden. Setelah itu, presentase kedua terbesar adalah sarjana yaitu sebesar 28,2 % atau sebanyak 20 responden. Sedangkan untuk pendidikan diploma mempunyai persentase sebesar 22,5 % atau 16 responden. Pada pendidikan SMP persentasenya sebesar 15,5 % atau 11 responden. Dan untuk pendidikan lain-lain, selain SMP, SMA, Diploma dan Sarjana yakni 0 responden.

d. Berdasarkan Pekerjaan

Adapun data berdasarkan pekerjaan responden pada nasabah BMT

Langkah Amanah Perdana Yogyakarta adalah sebagai berikut :

Tabel 4.5
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/ Mahasiswa	6	8,4 %
Wiraswasta	25	35,2 %
PNS	11	15,4 %
Lain-lain	29	41,0 %
Total	71	100 %

Sumber : data primer diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa mayoritas pekerjaan responden pada nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta yaitu lain-lain yang mempunyai persentase sebesar 41,0 % atau sebanyak 29 responden. Yang bekerja sebagai wiraswasta adalah sebesar 35,2 % atau 25 responden. Yang bekerja sebagai PNS adalah sebesar 15,4 % atau 11 responden. Dan yang masih pelajar/ mahasiswa yaitu sebesar 8,4 % atau 6 responden.

C. Uji Kualitas Instrumen dan Data

a. Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan untuk menguji angket dan menghitung nilai validitas dari setiap butir pernyataan yang ada dalam angket. Yang mana angket diberikan kepada sampel para nasabah BMT sebanyak 45 responden, kemudian skor-skor yang diperoleh dari angket tersebut dihitung menggunakan rumus koefisien korelasi. Adapun hasil perhitungan uji validitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6

Variabel	Item	N	r- hitung	r-tabel	Sig	Keterangan
Sikap dan perilaku (X ₁)	SP 1	71	0,634	0,233	0,000	Valid
	SP 2	71	0,676	0,233	0,000	Valid
	SP 3	71	0,550	0,233	0,000	Valid
Penampilan (X ₂)	P 1	71	0,780	0,233	0,000	Valid
	P 2	71	0,540	0,233	0,000	Valid
	P 3	71	0,564	0,233	0,000	Valid
Cara berpakaian (X ₃)	CP 1	71	0,711	0,233	0,000	Valid
	CP 2	71	0,599	0,233	0,000	Valid
	CP 3	71	0,669	0,233	0,000	Valid
Cara berbicara	CB 1	71	0,736	0,233	0,000	Valid
	CB 2	71	0,688	0,233	0,000	Valid

(X₄)	CB 3	71	0,624	0,233	0,000	Valid
Cara bertanya (X₅)	CT 1	71	0,652	0,233	0,000	Valid
	CT 2	71	0,671	0,233	0,000	Valid
Gerak-gerak (X₆)	GG 1	71	0,848	0,233	0,000	Valid
	GG 2	71	0,833	0,233	0,000	Valid
Kepuasan nasabah (Y)	KN 1	71	0,719	0,233	0,000	Valid
	KN 2	71	0,682	0,233	0,000	Valid
	KN 3	71	0,674	0,233	0,000	Valid

Sumber : data primer diolah 2017

Dari tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa semua item pernyataan dalam penelitian ini mempunyai tingkat signifikansi $< 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semua indikator dan item pernyataan pada setiap variabel dalam penelitian ini valid. Sehingga dapat dikatakan layak digunakan sebagai pengumpul data dan dapat dianalisis uji selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur stabilitas suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan itu konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam uji reliabilitas, untuk menentukan apakah data tersebut reliabel atau tidak yaitu

dengan menggunakan batasan 0,6 yang mana $< 0,6$ adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dapat dilihat pada kolom *Cronbach Alpha*.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Sikap dan perilaku	0,712	Reliabel
Penampilan	0,725	Reliabel
Cara berpakaian	0,741	Reliabel
Cara berbicara	0,790	Reliabel
Cara bertanya	0,771	Reliabel
Gerak-gerak	0,861	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,785	Reliabel

Sumber : data primer diolah 2017

Pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari seluruh variabel independen maupun variabel dependen $> 0,6$. Pada variabel sikap dan perilaku nilai *Cronbach Alpha* yaitu 0,712, sehingga dapat dikatakan reliabel karena lebih dari nilai signifikansi (0,6). Pada variabel penampilan nilai *Cronbach Alpha* yaitu 0,725, sehingga dapat dikatakan reliabel karena lebih dari nilai signifikansi (0,6). Pada variabel cara berpakaian nilai *Cronbach Alpha* yaitu 0,741, sehingga dapat dikatakan reliabel karena lebih dari nilai signifikansi (0,6). Pada variabel cara berbicara nilai *Cronbach*

Alpha yaitu 0,790, sehingga dapat dikatakan reliabel karena lebih dari nilai signifikansi (0,6). Pada variabel cara bertanya nilai *Cronbach Alpha* yaitu 0,771, sehingga dapat dikatakan reliabel karena lebih dari nilai signifikansi (0,6). Dan pada variabel gerak-gerik nilai *Cronbach Alpha* yaitu 0,861, sehingga dapat dikatakan reliabel karena lebih dari nilai signifikansi (0,6). Sedangkan, pada variabel dependen kepuasan nasabah nilai *Cronbach Alpha* yaitu 0,785, sehingga dapat dikatakan reliabel karena lebih dari nilai signifikansi (0,6). Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel sehingga kuesioner yang digunakan peneliti memiliki konsistensi sebagai alat ukur dan dapat digunakan oleh penelitian selanjutnya.

D. Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*, yang mana metode ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data, apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka residual berdistribusi normal.

Tabel 4.8
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov

		Unstandardized Residual
N		71
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1.34374473
Most Extreme Differences	Absolute	.064
	Positive	.060
	Negative	-.064
Kolmogorov-Smirnov Z		.537
Asymp. Sig. (2-tailed)		.936
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber : data primer diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp.Sig 2-tailed) sebesar 0,936. Sehingga dapat dikatakan data yang menjadi sampel dalam penelitian ini berdistribusi normal karena nilai signifikansi lebih dari 0,05.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan keadaan antara dua atau lebih variabel independen pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna. Pada penelitian ini dalam melakukan uji multikolinearitas dengan melihat dari tolerance dan nilai VIF. Semakin kecil tolerance dan semakin besar nilai VIF, maka akan semakin mendekati terjadinya multikolinearitas. Apabila nilai VIF kurang dari 10 dan tolerance lebih dari 0,1, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.9
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
Sikap dan Perilaku	0,822	1,217	Tidak terjadi multikolerasi
Penampilan	0,899	1,112	Tidak terjadi multikolerasi
Cara berpakaian	0,916	1,092	Tidak terjadi multikolerasi
Cara berbicara	0,748	1,338	Tidak terjadi multikolerasi
Cara bertanya	0,927	1,078	Tidak terjadi multikolerasi
Gerak-gerik	0,867	1,153	Tidak terjadi multikolerasi

Sumber : data primer diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai VIF pada variabel sikap dan perilaku (X1) sebesar 1,217 dengan nilai tolerance 0,822. Pada variabel penampilan (X2) nilai VIF sebesar 1,112 dengan nilai tolerance 0,899. Pada variabel cara berpakaian (X3) nilai VIF sebesar 1,092 dengan nilai tolerance 0,916. Pada variabel cara berbicara (X4) nilai VIF sebesar 1,338 dengan nilai tolerance 0,748. Pada variabel cara bertanya (X5) nilai VIF sebesar 1,078 dengan nilai tolerance 0,927. Sedangkan pada variabel gerak-gerik (X6) nilai VIF sebesar 1,153 dengan nilai tolerance 0,867. Maka

dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variabel residual tersebut tetap, maka disebut homokedastisitas. Tetapi jika variabel residual tersebut berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini menggunakan metode uji Glejser. Uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4.10
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Kesimpulan
Sikap dan Perilaku	0,285	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Penampilan	0,172	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Cara berpakaian	0,558	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Cara berbicara	0,218	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Cara bertanya	0,141	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Gerak-gerik	0,257	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : data primer diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.10 tampak bahwa uji heteroskedastisitas yang dilakukan pada seluruh variabel independen dalam penelitian ini menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

E. Analisis Hipotesis

Analisis yang dilakukan pada regresi linier berganda untuk mengetahui adanya pengaruh variabel independen/ bebas yaitu etika bankir terhadap kepuasan nasabah yang merupakan variabel dependen/ terikat (Sugiyono, 2013: 275).

a. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang positif atau negatif antara variabel independen dengan variabel dependen. Hubungan antar variabel dapat dapat dinyatakan dengan model analisis berikut ini :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6$$

Tabel 4.11
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien regresi (β)	t_{hitung}	Sig.
Sikap dan perilaku (X1)	0,256	2,150	0,035
Penampilan (X2)	0,172	0,944	0,349
Cara berpakaian (X3)	0,511	3,567	0,001
Cara berbicara (X4)	0,249	2,166	0,034
Cara bertanya (X5)	0,164	1,154	0,253
Gerak-gerik (X6)	0,145	1,422	0,160
Konstanta	22,744	5,278	0,000

F sig : 0,000

R : 0,739

R² : 0,545

Adjusted

R² : 0,503

Sumber : data primer diolah 2017

Hasil analisis pada tabel 4.11 dapat dituliskan bentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 22,744 + 0,256X_1 + 0,172X_2 + 0,511X_3 + 0,249X_4 + 0,164X_5 + 0,145X_6$$

Untuk mengetahui hasil pengujian tersebut, maka akan dijelaskan melalui pengujian pada masing-masing hipotesis berikut ini :

b. Uji F (simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya, gerak-gerik mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan atau bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil olahan data diperoleh nilai F yang menunjukkan nilai 6,039 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu H_0 ditolak jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau 5%. Dan H_0 diterima jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 atau 5%. Berdasarkan hasil uji

F diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau 5% yaitu sebesar 0,000. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa variabel sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya, gerak-gerik secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.12
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	45,691	6	7,615	6,039	0,000
Residual	80,703	64	1,261		
Total	126,394	70			

Sumber : data primer diolah 2017

c. Uji T (parsial)

Uji t dilakukan untuk menguji secara parsial apakah variabel independen yang terdiri dari sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya, gerak-gerik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil pengujian, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.13
Hasil Uji T

Variabel	Koefisien regresi (β)	t_{hitung}	Sig.
Sikap dan perilaku (X1)	0,256	2,150	0,035
Penampilan (X2)	0,172	0,944	0,349
Cara berpakaian (X3)	0,511	3,567	0,001
Cara berbicara (X4)	0,249	2,166	0,034
Cara bertanya (X5)	0,164	1,154	0,253
Gerak-gerik (X6)	0,145	1,422	0,160

Sumber : data primer diolah 2017

Berdasarkan tabel 4.13 diatas, pengujian hipotesis dapat dijelaskan berikut ini :

1) Sikap dan perilaku

Berdasarkan data diatas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien beta (β) pada variabel sikap dan perilaku sebesar 0,256 dengan nilai signifikansi sebesar 0,035. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel sikap dan perilaku berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nilai signifikansi dibawah nilai α 0,05. Demikian dapat disimpulkan bahwa H1 diterima karena variabel sikap dan perilaku dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2) Penampilan

Berdasarkan data diatas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien beta (β) pada variabel penampilan sebesar 0,172 dengan nilai signifikansi sebesar 0,349. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel penampilan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena nilai signifikansi diatas nilai α 0,05. Demikian dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak karena variabel penampilan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3) Cara berpakaian

Berdasarkan data diatas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien beta (β) pada variabel sikap dan perilaku sebesar 0,511 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel cara berpakaian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah

karena nilai signifikansi dibawah nilai α 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa H3 diterima karena variabel cara berpakaian dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4) Cara berbicara

Berdasarkan data diatas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien beta (β) pada variabel cara berbicara sebesar 0,249 dengan nilai signifikansi sebesar 0,034. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel cara berbicara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nilai signifikansi dibawah nilai α 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H4 diterima karena variabel cara berbicara dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

5) Cara bertanya

Berdasarkan data diatas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien beta (β) pada variabel cara bertanya sebesar 0,164 dengan nilai signifikansi sebesar 0,253. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel cara bertanya tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena nilai signifikansi diatas nilai α 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H5 ditolak karena variabel cara bertanya tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

6) Gerak-gerik

Berdasarkan data diatas dapat dijelaskan bahwa nilai koefisien beta (β) pada variabel cara berbicara sebesar 0,145 dengan nilai signifikansi sebesar 0,160. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel

gerak-gerak tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena nilai signifikansi diatas nilai α 0,05. Demikian dapat disimpulkan bahwa H6 ditolak karena variabel gerak-gerak tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

d. Koefisien Determinasi (R-square)

Koefisien determinasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar seluruh variabel independen dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,503 yang artinya variabel sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya dan gerak-gerak mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 50,3% dan sisanya 49,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji koefisien determinasi akan dijelaskan dibawah ini :

Tabel 4.14
Hasil Uji Koefisien Determinasi

R	R Square	Adjusted R Square
0,739	0,545	0,503

Sumber : data primer diolah 2017

Berdasarkan hasil pengujian diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 hipotesis ditolak yaitu hipotesis 2, 5, 6. Sedangkan juga terdapat 3 hipotesis yang diterima yaitu hipotesis 1, 3, 4. Secara ringkas rangkuman

hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel 4.15

berikut ini :

Tabel 4.15

Rangkuman Hasil Uji Hipotesis

Pernyataan Hipotesis		Keterangan
H1	Sikap dan perilaku berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Diterima
H2	Penampilan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Ditolak
H3	Cara berpakaian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Diterima
H4	Cara berbicara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Diterima
H5	Cara bertanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Ditolak
H6	Gerak-gerik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Ditolak

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh etika bankir yang terdiri dari sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya dan gerak-gerik terhadap kepuasan nasabah. Peran etika perbankan yang sangat penting membuat para peneliti tertarik untuk menelitinya. Penelitian oleh Nurrahman (2016) menemukan bahwa etika kerja dapat menciptakan kepuasan nasabah. Penelitian lain dengan hasil yang sama juga telah dilakukan oleh Efendi (2016) yang menemukan bahwa etika kerja dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Banyaknya penelitian yang membahas tentang etika mengindikasikan bahwa etika merupakan hal yang sangat penting yang harus terus dilakukan dan diperhatikan dalam suatu perusahaan untuk menciptakan kepuasan.

Pengaruh masing-masing variabel independen sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, cara bertanya, gerak-gerik dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen akan dijelaskan dibawah ini :

1. Pengaruh Sikap dan Perilaku terhadap Kepuasan Nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

Hasil pengujian hipotesis pertama (H_1) menyatakan bahwa signifikansi variabel independen pertama (X_1) $< \alpha = 0,05$ maka terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Artinya H_1 diterima dan dapat disimpulkan bahwa sikap dan perilaku berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Nurul Qomariah (2012) yang menyatakan bahwa sikap dan perilaku pada kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, apabila sikap dan perilaku pegawai semakin baik maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat.

Sikap dan perilaku merupakan bagian terpenting dalam etika perbankan. Karena hal pertama yang diperhatikan oleh nasabah baru yakni pelayanannya. Pelayanan ini dapat dilihat dari sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan layanannya kepada nasabah. Dengan sikap dan perilaku yang baik, nasabah akan nyaman berada di lingkungan perbankan. Apabila sudah merasa nyaman, nasabah akan selalu kembali dan loyal dalam menggunakan jasa bank. Dan tentu akan merekomendasikan bank tersebut kepada keluarga ataupun orang lain.

Banwet dan Datta (2000) menemukan bahwa perusahaan harus senantiasa meningkatkan kepuasan nasabah yang salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Pengaruh Penampilan terhadap Kepuasan Nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

Hasil pengujian hipotesis kedua (H_1) menyatakan bahwa signifikansi variabel independen pertama (X_1) $> \alpha = 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh terhadap variabel dependen (Y). Artinya H_2 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa penampilan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.

Penelitian yang dilakukan oleh Viona Aprilya (2013) menyebutkan bahwa dengan penampilan yang prima maka akan mendapat respon positif sehingga menimbulkan kepuasan pelanggan. Karena dengan penampilan awal yang baik maka akan memberikan kesan yang baik pula terhadap nasabah. Penampilan adalah hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Tentu sebagai seorang pegawai bank dituntut untuk selalu berpenampilan semenarik mungkin.

Tetapi dalam penelitian ini dikatakan bahwa penampilan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mungkin karena tidak semua nasabah beranggapan bahwa penampilan adalah hal yang penting dalam memberikan pelayanan. Karena setiap karakter nasabah tentu berbeda. Ada nasabah yang tidak terlalu memperdulikan penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan, tetapi ada juga nasabah yang beranggapan penampilan yang baik juga penting karena dengan penampilan yang baik maka nasabah akan betah dan juga terlihat enak dipandang.

3. Pengaruh Cara berpakaian terhadap Kepuasan Nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

Hasil pengujian hipotesis ketiga (H_3) menyatakan bahwa signifikansi variabel independen ketiga (X_3) $< \alpha = 0,05$ maka terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Artinya H_3 diterima dan dapat disimpulkan bahwa cara berpakaian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Purnama Sari (2016) yang menyatakan bahwa cara berpakaian berpengaruh terhadap kepuasan anggota. Cara berpakaian merupakan bagian dari penampilan. Dengan adanya pegawai yang berpakaian baik membuat nasabah betah berlama-lama di bank. Berpakaian yang baik artinya sopan, sesuai peraturan yang sudah ditentukan tiap harinya dan yang paling penting sesuai dengan syariat Islam. Apabila seorang pegawai berpakaian sesuai dengan syariat Islam, maka tentu nasabah akan memberikan nilai plus pada pegawai tersebut. Karena memang kepribadian seseorang dapat terlihat dari cara ia berpakaian. Dengan demikian, semakin baik cara berpakaian seorang pegawai akan meningkatkan kepuasan nasabah.

4. Pengaruh Cara berbicara terhadap Kepuasan Nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

Hasil pengujian hipotesis keempat (H_4) menyatakan bahwa signifikansi variabel independen keempat (X_4) $> \alpha = 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh terhadap variabel dependen (Y). Artinya H_4 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa cara berbicara tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurul Qomariah (2012) menyebutkan bahwa cara berbicara berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Terciptanya service quality dan kepuasan nasabah tidak akan bisa tanpa komunikasi dan cara berbicara

yang baik. Karena salah satu prinsip terpenting dari pondasi membangun kualitas pelayanan adalah terciptanya komunikasi yang bersifat terbuka serta dua arah. Menurut Bain & Co. (2001) menunjukkan bahwa 67% dari pelanggan akan pindah apabila perusahaan tidak melakukan kontak dengan mereka. Sejalan dengan hasil tersebut, Nortel Networks (2000) juga dari hasil risetnya menunjukkan bahwa pelanggan akan lebih loyal apabila mereka menerima komunikasi dan feedback secara berkala dari perusahaan.

Dengan kemampuan cara berbicara yang baik dan komunikatif maka tujuan dalam suatu perbankan dapat tercapai. Selain itu, cara berbicara juga merupakan salah satu hal yang menentukan jalan atau tidaknya suatu perbankan dalam jangka panjang. Seorang pegawai yang komunikatif tentu akan membuat nasabah terkesima dan tertarik menggunakan jasa bank. Oleh karena itu, seorang pegawai dituntut untuk selalu komunikatif.

5. Pengaruh Cara bertanya terhadap Kepuasan Nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

Hasil pengujian hipotesis kelima (H_5) menyatakan bahwa signifikansi variabel independen kelima (X_5) $> \alpha = 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh terhadap variabel dependen (Y). Artinya H_5 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa cara bertanya tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.

Hasil dari penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Eka Fitri (2013) yang menyatakan bahwa cara bertanya tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini bisa jadi dikarenakan nasabah tidak terlalu mementingkan cara bertanya pegawai. Karena dewasa ini banyak terdapat nasabah yang cuek, yang mana nasabah tidak selalu memperhatikan cara bertanya si pegawai. Karena bagi nasabah yang terpenting ialah pembiayaan yang mudah dan lancar. Sehingga cara bertanya tidak menjadi penting bagi nasabah.

6. Pengaruh Gerak-gerik terhadap Kepuasan Nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta

Hasil pengujian hipotesis keenam (H_6) menyatakan bahwa signifikansi variabel independen keenam (X_6) $> \alpha = 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh terhadap variabel dependen (Y). Artinya H_6 ditolak dan dapat disimpulkan bahwa gerak-gerik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT Langkah Amanah Perdana Yogyakarta.

Hasil dari penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Antin Yohana (2013) yang menyatakan bahwa gerak-gerik tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mungkin disebabkan karena gerak-gerik pegawai bukanlah suatu hal penting bagi nasabah. Gerak-gerik ini biasanya ditunjukkan dari gerakan anggota tubuhnya saat melayani nasabah. Tetapi terkadang nasabah tidak terlalu fokus atau bahkan tidak memperhatikan gerak gerik pegawai karena tertutup oleh meja pelayanan.