

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri

1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk dipangung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industry perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia. (<http://www.syariahamandiri.co.id>)

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. (<http://www.syariahamandiri.co.id>)

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan

menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB. (<http://www.syariahmandiri.co.id>)

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang member peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system). (<http://www.syariahmandiri.co.id>)

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris : Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. (<http://www.syariahmandiri.co.id>)

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai

beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. (<http://www.syariahmandiri.co.id>)

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik. (<http://www.syariahmandiri.co.id>)

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Visi Bank Syariah Mandiri

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial, dan corporate. Bank Syariah Modern: Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah. (<http://www.syariahmandiri.co.id>)

Misi Bank Syariah Mandiri

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.

- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

<http://www.syariahmandiri.co.id>

3. Nilai-nilai Perusahaan

Shared Values ETHIC & 10 Perilaku Utama yaitu :

a. *Excellence* : Mencapai hasil yang mendekati sempurna (*Perfect Result Oriented*)

1) *Prudence* : Menjaga amanah dan melakukan perbaikan proses terus menerus.

2) *Competence* : Meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi bankir. (<http://www.syariahmandiri.co.id>)

b. *Teamwork* : Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.

1) *Trusted & Trust* : Mengembangkan perilaku dapat dipercaya dan percaya.

2) *Contribution* : Memberikan kontribusi positif dan optimasi. (<http://www.syariahmandiri.co.id>)

c. *Humanity* : Mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan.

1) *Sosial & Environment Care* : Memiliki kepedulian yang tulus terhadap lingkungan dan sosial.

2) *Inclusivity* : Mengembangkan perilaku mengayomi. (<http://www.syariahmandiri.co.id>)

d. *Integrity* : Berperilaku terpuji, bermartabat dan menjaga etika profesi.

1) *Honesty* : Jujur

2) *Good governance* : Melakukan tata kelola yang baik.

(<http://www.syariahmandiri.co.id>)

e. *Customer Focus* : Mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah (internal dan eksternal)

1) *Innovation* : Mengembangkan proses, layanan, dan produk untuk melampaui harapan nasabah.

2) *Service Excellence* : Memberikan layanan terbaik yang melampaui harapan nasabah. (<http://www.syariahmandiri.co.id>)

4. Produk BSM Cicil Emas

BSM Cicil Emas adalah fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian atau kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan cara mudah memiliki emas dan menguntungkan nasabah. Jenis emas yang dapat dibiayai adalah emas lantakan (batangan) dengan minimal jumlah gram adalah 10 gram. Supplier emas untuk produk BSM cicil emas adalah PT Antam Persero, toko emas atau perorangan yang telah memiliki kerja sama dengan Bank. (<http://bsmemas.bsm.co.id>)

Produk BSM Cicil Emas di KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta menggunakan emas batangan dengan alasan harga emas batangan setiap tahunnya semakin meningkat. Harga perolehan emas ditentukan pada saat nasabah dengan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta melakukan akad. (<http://bsmemas.bsm.co.id>)

Produk BSM Cicil Emas memiliki berbagai keunggulan yaitu:

a. Aman : maksud dari aman itu sendiri adalah emas dapat diasuransikan apabila terjadi kerusakan atau pencurian, emas tersebut dapat diganti.

- b. Menguntungkan : tarif yang kompetitif, maksudnya harga emas setiap tahunnya yang selalu meningkat menjadikan emas sebagai media investasi yang menguntungkan.
- c. Layanan professional : pembiayaan cicil emas menggunakan BSM merupakan perusahaan terpercaya dengan kualitas layanan terbaik.
- d. Mudah : pembelian emas dengan cara dicicil, nasabah cukup menyisihkan dana sebesar Rp 4.000 per hari terasa lebih ringan untuk memiliki emas.
- e. Likuid : emas dapat diuangkan dengan cara dijual atau digadaikan untuk kebutuhan mendesak. (<http://bsmemas.bsm.co.id>)

Persyaratan untuk pembiayaan kepemilikan emas adalah sebagai berikut:

- 1) WNI cakap umur.
- 2) Pegawai tetap dengan usia minimal 21 tahun atau sudah menikah dan pada saat jatuh tempo pembiayaan usia maksimal 55 tahun atau belum pensiun.
- 3) Profesional dan wiraswasta berusia maksimal 60 tahun pada saat pembayaran jatuh tempo.
- 4) Pensiunan berusia maksimal 70 tahun pada saat pembiayaan jatuh tempo. (<http://bsmemas.bsm.co.id>)

Tujuan BSM Cicil Emas adalah untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian atau kepemilikan emas berupa lantakan (batangan). Biaya-biaya yang harus dipersiapkan oleh nasabah untuk melakukan pembiayaan cicil emas adalah biaya administrasi, biaya angsuran kerugian,

biaya asuransi jiwa, biaya materai, biaya ongkos kirim, dan denda keterlambatan. (<http://bsmemas.bsm.co.id>)

Adapun ketentuan jaminan yaitu :

- a) jaminan adalah barang yang menjadi objek pembiayaan (emas)
- b) jaminan tidak dapat ditukar agunan lain
- c) pengikatan jaminan dilakukan selama masa pembiayaan, dan fisik jaminan disimpan di Bank. (<http://bsmemas.bsm.co.id>)

Cara nasabah untuk melakukan pembayaran produk BSM cicil emas yaitu dilakukan dengan cara angsuran dalam jumlah yang sama setiap bulan. Jangka waktu pembiayaan BSM cicil emas dapat dipilih oleh nasabah sesuai yang diinginkan, jangka waktu paling singkat adalah 2 tahun dan jangka waktu paling lama hingga 5 tahun. Pelunasan dipercepat diperbolehkan setelah pembiayaan minimal berjalan selama 1 tahun.

Uang muka atau *self financing* yang dapat dipersiapkan oleh nasabah minimal sebesar 20% dari harga perolehan emas. Uang muka dibayar secara tunai (tidak dicicil) oleh nasabah kepada bank. Sumber dana uang muka harus berasal dari dana nasabah sendiri (*self financing*) dan bukan berasal dari pembiayaan yang diberikan oleh bank. *Plafond* pembiayaan BSM cicil emas maksimum sebesar 80% dari harga perolehan untuk emas jenis lantakan (batangan). Harga perolehan emas ditentukan pada saat nasabah melakukan akad.

Jumlah pembiayaan BSM cicil emas maksimal adalah Rp 150.000.000,- (seratus lima puluh juta rupiah). Nasabah diperkenankan

memiliki fasilitas pembiayaan *Qardh* Beragun Emas dan pembiayaan BSM Cicil Emas secara bersamaan, dengan ketentuan jumlah limit total pembiayaan keseluruhan adalah maksimal Rp 250.000.000,- (dua ratus lima puluh juta rupiah).

Alasan berinvestasi emas yaitu :

- (1) Emas dikenal sebagai salah satu investasi yang mampu memproteksi kekayaan nasabah, khususnya jangka panjang.
- (2) Dengan mencicil emas, nasabah dapat mewujudkan rencana dan impian nasabah di masa datang.
- (3) Cicil emas BSM mewujudkan impian nasabah untuk memiliki emas dengan lebih mudah. Dengan cukup menyisihkan dana sebesar Rp 4000 per hari, nasabah terasa lebih ringan untuk memiliki emas.
(www.syariahmandiri.co.id)

5. Akad Yang Digunakan Produk BSM Cicil Emas

Akad yang digunakan dalam produk BSM cicil emas menggunakan akad *murabahah* (di bawah tangan) dengan pengikatan agunan menggunakan akad *rahn*. (<http://bsmemas.bsm.co.id>)

a. Akad *Murabahah*

Secara umum pengertian *murabahah* adalah kontrak jual-beli atas barang tertentu. Dalam transaksi jual-beli tersebut penjual harus menyebutkan dengan jelas barang yang diperjualbelikan dan tidak termasuk barang haram. Demikian juga harga pembelian dan keuntungan yang diambil dan cara pembayarannya harus disebutkan dengan jelas.

Dalam aplikasi di perbankan murabahah umumnya dapat diterapkan pada produk pembiayaan untuk pembelian barang-barang investasi, baik domestik maupun luar negeri, seperti melalui *letter of credit* (L/C). Skema ini paling banyak digunakan karena sederhana dan tidak terlalu asing bagi yang sudah biasa bertransaksi dengan dunia perbankan pada umumnya.

Sesuai dengan sifat bisnis, transaksi murabahah memiliki beberapa manfaat, demikian juga risiko yang harus diantisipasi. Salah satu manfaatnya adalah keuntungan yang muncul dari selisih harga beli dari penjual dengan harga jual kepada nasabah. Selain itu sistem murabahah juga sangat sederhana. Hal itu memudahkan penanganan administrasinya di bank syariah.

b. Akad *Rahn*

Selain akad *murabahah*, produk BSM Cicil Emas juga menggunakan akad *rahn*. Akad *rahn* digunakan sebagai pengikatan agunan atau emas itu sendiri selama masa pencicilan emas berlangsung.

Secara umum, pengertian gadai (*rahn*) yaitu menahan barang jaminan yang bersifat materi milik si peminjam (*rahin*) sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, dan barang yang diterima tersebut bernilai ekonomis, sehingga pihak yang menahan (*murtahin*) memperoleh jaminan untuk mengambil kembali seluruh atau sebagian utangnya dari barang yang digadaikan, bila pihak yang menggadaikan tidak dapat membayar utang pada waktu yang telah ditentukan maka jaminan tersebut akan diesksekusi. Namun, semua itu tentunya sudah

ada kesepakatan terlebih dahulu antara pihak bank dengan nasabah pada saat akad berlangsung. (<http://bsmemas.bsm.co.id>)

B. Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Karakteristik Responden Penelitian

Pada saat penyebaran keusioner berjumlah 60 responden. Hasil penilaian karakteristik responden terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1 Jenis Kelamin

Karakteristik Responden	Keterangan	Total Responden	Presentase	Jumlah
Jenis Kelamin	Laki-Laki	47	78,3%	100%
	Perempuan	13	21,7%	
		60		

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Tabel 4.2 Usia Responden

Karakteristik Responden	Keterangan	Total Responden	Presentase	Jumlah
Usia	< 20 Tahun	0	0%	100%
	20-29 Tahun	2	3,3%	
	30-39 Tahun	21	35%	
	40-49 Tahun	30	50%	
	> 50 Tahun	7	11,7%	
		60		

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Tabel 4.3 Pekerjaan Responden

Karakteristik Responden	Keterangan	Total Responden	Presentase	Jumlah
Pekerjaan	TNI / POLRI	3	5%	100%
	Pegawai Negeri	25	41,7%	
	Pegawai Swasta	29	48,3%	
	Wiraswasta	3	5%	
	Lainnya	0	0%	
		60		

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Tabel 4.4 Penghasilan Responden

Karakteristik Responden	Keterangan	Total Responden	Presentase	Jumlah
Penghasilan	< Rp 5.000.000	4	6,7%	100%
	Rp 5.000.000 – Rp 6.000.000	11	18,3%	
	Rp 6.001.000 – Rp 7.000.000	19	31,7%	
	Rp 7.001.000 – Rp 8.000.000	18	30%	
	> Rp 8.000.000	8	13,3%	
		60		

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Persentase terbesar untuk jenis kelamin responden adalah laki-laki sebesar 78,3%. Persentase terbesar untuk usia responden adalah 40-49 tahun sebesar 50%. Persentase terbesar untuk pekerjaan responden adalah pegawai swasta sebesar 48,3% dan yang terakhir persentase terbesar untuk pendapatan responden adalah antara \geq Rp6.000.000 – Rp7.000.000 yaitu 31,7%.

2. Uji Validitas

Validitas merupakan tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrumen tersebut. Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor (Ghozali, 2011: 52). Untuk mencari nilai validitas dari sebuah item kita akan mengkorelasikan skor item tersebut dengan total skor item-item dari variabel tersebut. Apabila nilai korelasi diatas 0,05 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat kevalidan yang cukup,

sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,05 maka dikatakan item tersebut kurang valid. Hasil uji validitas dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas

No.	Variabel	Item	N	Nilai P (Sig)	Ket
1	Kepatuhan	X _{1.1}	60	0.000	Valid
		X _{1.2}	60	0.000	Valid
		X _{1.3}	60	0.000	Valid
		X _{1.4}	60	0.000	Valid
2	Jaminan	X _{2.1}	60	0.000	Valid
		X _{2.2}	60	0.000	Valid
3	Kehandalan	X _{3.1}	60	0.000	Valid
		X _{3.2}	60	0.000	Valid
		X _{3.3}	60	0.000	Valid
		X _{3.4}	60	0.000	Valid
4	Bukti Langsung	X _{4.1}	60	0.000	Valid
		X _{4.2}	60	0.000	Valid
5	Empati	X _{5.1}	60	0.000	Valid
		X _{5.2}	60	0.000	Valid
		X _{5.3}	60	0.000	Valid
6	Daya Tanggap	X _{6.1}	60	0.023	Valid
		X _{6.2}	60	0.000	Valid
		X _{6.3}	60	0.000	Valid
		X _{6.4}	60	0.000	Valid
7	Kepuasan Nasabah	Y.1	60	0.000	Valid
		Y.2	60	0.000	Valid
		Y.3	60	0.000	Valid

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas, hasil analisis uji validitas untuk masing-masing item pernyataan memiliki nilai (ρ) di bawah standar signifikansi 0,05 dan hal ini menunjukkan bahwa setiap item pernyataan yang digunakan untuk mengukur setiap variabel dinyatakan valid.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi dari alat ukur yang digunakan, sehingga instrumen ini dapat digunakan dengan baik dalam waktu yang berbeda sekalipun. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya. Pengujian yang dilakukan oleh peneliti adalah menggunakan pengujian *internal consistency* yaitu dengan cara mengujikan instrumen sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis

dengan teknik tertentu (Sugiono, 2013: 185). Uji yang dilakukan peneliti menggunakan teknik *cronbach alpha*, dimana suatu instrumen akan dikatakan reliabel jika koefisiensi alpha > 0,6. Berikut tabel hasil uji reliabilitas terhadap responden.

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kepatuhan	0.678	Reliabel
Jaminan	0.789	Reliabel
Kehandalan	0.631	Reliabel
Bukti Langsung	0.771	Reliabel
Empati	0.773	Reliabel
Daya Tanggap	0.691	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0.734	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan pengujian yang dilakukan dengan menggunakan *SPSS 16* dapat diperoleh hasil seperti pada tabel diatas. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item dalam variabel tersebut mempunyai nilai *Cronbach Alpha* > 0,6, sehingga setiap variabel dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

4. Deskriptif Variabel

Penelitian ini menggunakan tujuh variabel penelitian, yang terdiri dari 6 variabel *independent* dan 1 variabel *dependent*. Dimana variabel *independent* dalam penelitian ini adalah Kepatuhan (*Compliance*) (X_1), Jaminan (*Assurance*) (X_2), Kehandalan (*Reliability*) (X_3), Bukti Langsung (*Tangible*) (X_4), Empati (*Emphaty*) (X_5), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X_6). Sedangkan variabel terikatnya atau variabel *dependent* adalah Kepuasan Nasabah (Y). Dari ketujuh variabel tersebut diperoleh dengan menggunakan kuisioner. Deskripsi variabel dalam penelitian ini yaitu:

Untuk menginterpretasikan variabel penelitian dapat ditentukan dengan nilai rata-rata yang berpedoman pada batasan-batasan berikut:

Nilai terendah : 1

Nilai tertinggi : 4

$$4 - 1$$

$$\text{Interval} = \frac{\quad}{4} = 0,75$$

Nilai rata-rata antara 1 – 1,75 : sangat tidak puas

Nilai rata-rata antara 1,76 – 2,50 : tidak puas

Nilai rata-rata antara 2,51 – 3,25 : puas

Nilai rata-rata antara 3,25 – 4,00 : sangat puas

a. Variabel Kepatuhan (*Compliance*) (X_1)

Data tentang Kepatuhan (*Compliance*) (X_1) diperoleh dari kuisioner dengan jumlah pernyataan sebanyak 4 butir, dengan nilai tertinggi sebesar 4 dan nilai terendah sebesar 1. Setelah melakukan perhitungan seperti yang terdapat dalam lampiran maka diperoleh bahwa rata-rata penilaian responden terhadap Kepatuhan (*Compliance*) yang dipegang oleh nasabah pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri KFO POS Yogyakarta adalah sebesar 3,28 yaitu termasuk dalam kriteria sangat puas, karena berada pada interval 3,25 – 4,00. Hasil ini didukung dengan hampir semua item pertanyaan dipersepsikan setuju dan sangat setuju oleh responden. Penilaian tertinggi terjadi pada item nasabah mendapatkan emas dari produk BSM cicil emas sesuai dengan akad *murabahah* dengan skor rata-rata sebesar 3,55 (sangat setuju), dan penilaian terendah terjadi pada item KFO POS BSM Yogyakarta menerapkan ketentuan pembagian keuntungan saat nasabah melakukan investasi dengan skor rata-rata sebesar 3,10 (setuju). Hal ini berarti konsumen merasa puas terhadap

kepatuhan (*compliance*) dari kualitas pelayanan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.

b. Variabel Jaminan (*Assurance*) (X_2)

Data tentang Jaminan (*Assurance*) (X_2) diperoleh dari kuisioner dengan jumlah pernyataan sebanyak 2 butir, dengan nilai tertinggi sebesar 4 dan nilai terendah sebesar 1. Setelah melakukan perhitungan seperti yang terdapat dalam lampiran maka diperoleh bahwa rata-rata penilaian responden terhadap Jaminan (*Assurance*) yang dipegang oleh nasabah pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri KFO POS Yogyakarta adalah sebesar 3,57 yaitu termasuk dalam kriteria sangat puas, karena berada pada interval 3,25 – 4,00. Hasil ini didukung dengan hampir semua item pertanyaan dipersepsikan setuju dan sangat setuju oleh responden. Penilaian atas kedua item pertanyaan memiliki nilai rata-rata skor yang sama yaitu sebesar 3,57. Hal ini berarti konsumen merasa puas terhadap jaminan (*assurance*) dari kualitas pelayanan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.

c. Variabel Keandalan (*Reliability*) (X_3)

Data tentang Keandalan (*Reliability*) (X_3) diperoleh dari kuisioner dengan jumlah pernyataan sebanyak 4 butir, dengan nilai tertinggi sebesar 4 dan nilai terendah sebesar 1. Setelah melakukan perhitungan seperti yang terdapat dalam lampiran maka diperoleh bahwa rata-rata penilaian responden terhadap Keandalan (*Reliability*) yang dipegang oleh nasabah pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri KFO POS Yogyakarta adalah sebesar 3,24 yaitu termasuk dalam kriteria puas, karena berada pada interval 2,51 – 3,25. Hasil ini didukung dengan sedikitnya persepsi tidak

setuju pada item pertanyaan dan sisanya dipersepsikan setuju dan sangat setuju oleh responden. Penilaian tertinggi terjadi pada item layanan yang diberikan karyawan KFO POS BSM Yogyakarta sesuai dengan yang dipromosikan dengan skor rata-rata sebesar 3,30 (sangat setuju), dan penilaian terendah terjadi pada item karyawan KFO POS BSM Yogyakarta dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah dengan skor rata-rata sebesar 3,13 (setuju). Hal ini berarti konsumen merasa puas terhadap kehandalan (*reliability*) dari kualitas pelayanan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.

d. Variabel Bukti Langsung (*Tangible*) (X_4)

Data tentang Bukti Langsung (*Tangible*) (X_4) diperoleh dari kuisioner dengan jumlah pernyataan sebanyak 2 butir, dengan nilai tertinggi sebesar 4 dan nilai terendah sebesar 1. Setelah melakukan perhitungan seperti yang terdapat dalam lampiran maka diperoleh bahwa rata-rata penilaian responden terhadap Bukti Langsung (*Tangible*) yang dipegang oleh nasabah pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri KFO POS Yogyakarta adalah sebesar 3,45 yaitu termasuk dalam kriteria sangat puas, karena berada pada interval 3,25 – 4,00. Hasil ini didukung dengan hampir semua item pertanyaan dipersepsikan setuju dan sangat setuju oleh responden. Penilaian tertinggi terjadi pada item karyawan KFO POS BSM Yogyakarta memiliki penampilan yang rapi, tidak berlebihan dan menggunakan seragam yang sesuai dengan skor rata-rata sebesar 3,47 (sangat setuju), dan penilaian terendah terjadi pada item lokasi KFO POS BSM Yogyakarta yang strategis dan akses menuju ke lokasi mudah dijangkau dengan skor rata-rata sebesar 3,43 (sangat setuju). Hal ini berarti

konsumen merasa sangat puas terhadap bukti langsung (*tangible*) dari kualitas pelayanan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.

e. Variabel Empati (*Emphaty*) (X_5)

Data tentang Empati (*Emphaty*) (X_5) diperoleh dari kuisioner dengan jumlah pernyataan sebanyak 3 butir, dengan nilai tertinggi sebesar 4 dan nilai terendah sebesar 1. Setelah melakukan perhitungan seperti yang terdapat dalam lampiran maka diperoleh bahwa rata-rata penilaian responden terhadap Empati (*Emphaty*) yang dipegang oleh nasabah pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri KFO POS Yogyakarta adalah sebesar 3,17 yaitu termasuk dalam kriteria puas, karena berada pada interval 2,51 – 3,25. Hasil ini didukung dengan hampir semua item pertanyaan dipersepsikan setuju dan sangat setuju oleh responden. Penilaian tertinggi terjadi pada item karyawan KFO POS BSM Yogyakarta mengucapkan salam dan terima kasih ketika melayani nasabah dengan skor rata-rata sebesar 3,35 (sangat setuju), dan penilaian terendah terjadi pada item karyawan KFO POS BSM Yogyakarta memperhatikan kepentingan nasabah dengan sungguh-sungguh dengan skor rata-rata sebesar 3,03 (setuju). Hal ini berarti konsumen merasa puas terhadap empati (*emphaty*) dari kualitas pelayanan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.

f. Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X_6)

Data tentang Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X_6) diperoleh dari kuisioner dengan jumlah pernyataan sebanyak 4 butir, dengan nilai tertinggi sebesar 4 dan nilai terendah sebesar 1. Setelah melakukan perhitungan seperti yang terdapat dalam lampiran maka diperoleh bahwa

rata-rata penilaian responden terhadap Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang dipegang oleh nasabah pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri KFO POS Yogyakarta adalah sebesar 2,97 yaitu termasuk dalam kriteria puas, karena berada pada interval 2,51 – 3,25. Hasil ini didukung dengan hampir semua item pertanyaan dipersepsikan tidak setuju dan sisanya dipersepsikan setuju dan sangat setuju oleh responden. Penilaian tertinggi terjadi pada item karyawan KFO POS BSM Yogyakarta memberikan informasi pelayanan kepada nasabah dengan jelas dengan skor rata-rata sebesar 3,40 (sangat setuju), dan penilaian terendah terjadi pada item satpam di KFO POS BSM Yogyakarta memberikan pengarahan kepada nasabah saat akan bertransaksi dengan skor rata-rata sebesar 2,05 (tidak setuju). Hal ini berarti konsumen merasa puas terhadap daya tanggap (*responsiveness*) dari kualitas pelayanan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.

g. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Data tentang Kepuasan Nasabah (Y) diperoleh dari kuisioner dengan jumlah pernyataan sebanyak 3 butir, dengan nilai tertinggi sebesar 4 dan nilai terendah sebesar 1. Setelah melakukan perhitungan seperti yang terdapat dalam lampiran maka diperoleh bahwa rata-rata penilaian responden terhadap Kepuasan Nasabah yang dipegang oleh nasabah pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Mandiri KFO POS Yogyakarta adalah sebesar 3,23 yaitu termasuk dalam kriteria puas, karena berada pada interval 2,51 – 3,25. Hasil ini didukung dengan hampir semua item pertanyaan dipersepsikan setuju dan sangat setuju oleh responden. Penilaian tertinggi terjadi pada item nasabah merasa puas dengan produk

BSM cicil emas yang ditawarkan KFO POS BSM Yogyakarta dengan skor rata-rata sebesar 3,42 (sangat setuju), dan penilaian terendah terjadi pada item nasabah merasa puas dengan kemudahan bertransaksi dan keamanan nasabah dalam bertransaksi di KFO POS BSM Yogyakarta dengan skor rata-rata sebesar 3,07 (setuju). Hal ini berarti konsumen merasa puas terhadap kualitas pelayanan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta.

C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *variance inflation factor* dan *tolerance*. Hasil pengujiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Hasil Pengujian Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	<i>Variance Inflation Factor</i>
Kepatuhan	0,901	1,109
Jaminan	0,957	1,045
Kehandalan	0,898	1,113
Bukti Langsung	0,951	1,052
Empati	0,955	1,047
Daya Tanggap	0,937	1,067

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, dapat dilihat bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel *independent* kurang dari 10 dan nilai *tolerance* yang terbentuk di atas 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan untuk penelitian selanjutnya.

b. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal.

Berikut ini hasil uji normalitas data dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. (As'ad, 2018: 50)

Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.77455841
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.098
	Negative	-.068
Kolmogorov-Smirnov Z		.758
Asymp. Sig. (2-tailed)		.614

a. Test distribution is Normal.

Sumber:

Data Primer
diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa nilai *Asymp.Sig* yang diperoleh sebesar $0,614 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memenuhi asumsi normalitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik tentu saja yang memiliki variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang bersifat tetap atau homoskedastisitas. Cara yang digunakan untuk uji heteroskedistisitas menggunakan uji Glejser dengan syarat jika signifikansi menunjukkan angka $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas atau data

masuk ke data homogen. Berikut ini hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji Glejser. (As'ad, 2018: 47)

Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.399	1.831		-1.310	.196
	KEPATUHAN	.075	.071	.143	1.057	.295
	JAMINAN	.093	.085	.143	1.094	.279
	KEHANDALAN	.122	.065	.253	1.874	.066
	BUKTI LANGSUNG	.059	.087	.089	.681	.499
	EMPATI	-.043	.078	-.072	-.550	.584
	DAYA TANGGAP	-.019	.072	-.036	-.271	.787

a. Dependent Variable: AbsUt

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.9 hasil regresi AbsUt terlihat bahwa hasilnya tidak ada yang signifikan. Dengan demikian model regresi yang digunakan terhindar dari masalah heteroskedastisitas.

2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

a. Persamaan regresi atau uji regresi berganda

Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	T hitung	Sig.
Konstanta	3,062	0,973	0,335
Kepatuhan	0,175	1,427	0,159
Jaminan	-0,002	-0,011	0,991
Kehandalan	0,235	2,094	0,041
Bukti Langsung	0,291	1,948	0,057
Empati	-0,135	-1,008	0,318
Daya Tanggap	0,049	0,396	0,694
Adjusted R Square		0,127	
F hitung		2,426	
Sig. F		0,038	

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.10 di atas diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 3,062 + 0,175X_1 + (-0,002)X_2 + 0,235X_3 + 0,291X_4 + (-0,135)X_5 + 0,049X_6$$

Berdasarkan persamaan di atas, maka variabel kepatuhan (*compliance*) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang tercermin dalam KFO Bank Syariah Mandiri Yogyakarta pada bagian tidak adanya tambahan pembayaran bunga, akad *mudharabah*, prinsip dan hukum syariah yang memuaskan bagi nasabah. Sehingga jika kepatuhan (*compliance*) KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas juga akan mengalami peningkatan, begitu pula sebaliknya jika kepatuhan (*compliance*) KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta mengalami penurunan maka kepuasan pembiayaan cicil emas akan mengalami penurunan.

Variabel jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah yang tercermin dalam KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta pada bagian karyawan mampu meyakinkan nasabah untuk menggunakan produk BSM cicil emas dan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta dapat menjamin nasabah menerima emas sesuai dengan kesepakatan pihak Bank setelah melunasi pembiayaan cicil emas. Sehingga jika jaminan (*assurance*) KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas akan mengalami penurunan. Jika jaminan (*assurance*) KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta mengalami penurunan maka kepuasan pembiayaan cicil emas akan mengalami peningkatan.

Variabel kehandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang tercermin dalam KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta pada bagian karyawan KFO POS Bank Syariah Mandiri

Yogyakarta melayani transaksi pembiayaan cicil emas dengan cepat, akurat, teliti, tidak melakukan kesalahan, dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang di promosikan. Sehingga jika kehandalan (*reability*) KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas juga akan mengalami peningkatan, begitu pula sebaliknya jika kehandalan (*reability*) KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta mengalami penurunan maka kepuasan pembiayaan cicil emas akan mengalami penurunan.

Variabel bukti langsung (*tangible*) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang tercermin dalam KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta pada bagian lokasi KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta yang strategis dan akses menuju ke lokasi mudah dijangkau serta karyawan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta memiliki penampilan yang rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja yang sesuai. Sehingga jika bukti langsung (*tangible*) KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas juga akan mengalami peningkatan, begitu pula sebaliknya jika bukti langsung (*tangible*) KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta mengalami penurunan maka kepuasan pembiayaan cicil emas akan mengalami penurunan.

Variabel empati (*emphaty*) mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah yang tercermin dalam KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta pada karyawan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta memberikan pelayanan tanpa membedakan kondisi ekonomi nasabah,

memperhatikan kepentingan nasabah dengan bersungguh-sungguh dan mengucapkan salam ketika akan melayani nasabah dan mengucapkan terima kasih ketika mengakhiri pelayanan dengan nasabah. Sehingga jika empati (*emphaty*) KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas akan mengalami penurunan. Jika empati (*emphaty*) KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta mengalami penurunan maka kepuasan pembiayaan cicil emas akan mengalami peningkatan.

Variabel daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang tercermin dalam KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta pada satpam KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta memberikan pengarahan kepada nasabah saat akan bertransaksi, karyawan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta memberikan informasi pelayanan kepada nasabah dengan jelas, karyawan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta tanggap dalam menanggapi keluhan nasabah dan memberikan panduan pengoperasian layanan kepada nasabah. Sehingga jika daya tanggap (*responsiveness*) KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta mengalami kenaikan maka kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas juga akan mengalami peningkatan, begitu pula sebaliknya jika daya tanggap (*responsiveness*) KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta mengalami penurunan maka kepuasan pembiayaan cicil emas akan mengalami penurunan.

Berdasarkan tabel 4.10 juga di peroleh F hitung sebesar 2,426 dengan nilai sig. sebesar 0,038. Hal ini berarti faktor Kepatuhan (*Compliance*) (X_1), Jaminan (*Assurance*) (X_2), Keandalan (*Reliability*) (X_3), Bukti

Langsung (*Tangible*) (X_4), Empati (*Emphaty*) (X_5), Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X_6) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Sedangkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,127 berarti 12,7% variabel kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta di pengaruhi oleh keenam kualitas pelayanan yaitu terdiri dari kualitas pelayanan Kepatuhan (*Compliance*), Jaminan (*Assurance*), Keandalan (*Reliability*), Bukti Langsung (*Tangible*), Empati (*Emphaty*), dan Daya Tanggap (*Responsiveness*). Sisanya 87,3% dipengaruhi oleh aspek lain yaitu dari kualitas produk, promosi penjualan emas, biaya yang dikeluarkan oleh nasabah, dan harga emas yang ditawarkan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. Sesuai dengan pernyataan responden dari hasil wawancara yang dikutip sebagai berikut :

“saya sudah dua kali ini mbak cicil emas di BSM, awalnya saya coba cicil emas selama 5 tahun itu tau karena ditawarin sama pegawai BSM pas saya ada acara seminar, kebetulan BSM buka seperti outlet kecil buat nawarin cicil emas, saya masih lanjut cicil emas di BSM karena kualitas emas yang saya terima di awal pertama saya cicil itu sesuai dengan yang ditawarkan dan ada sertifikat keasliannya dari PT. Antam jadi saya percaya saja untuk cicil emas yang kedua ini di BSM.” Wawancara dengan Ibu Rodhiyatun, Nasabah Pembiayaan Cicil Emas KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta tanggal 3 Juli 2018

“selama ini ya sudah sesuai dengan perjanjian dalam brosur dan yang dijelaskan sama karyawan Banknya, tidak ada, tidak ada biaya tambahan untuk bunga atau yang lainnya. Semua sudah sesuai kesepakatan diawal sebelum saya melakukan cicil emas disini. Harga emas yang ditawarkan dari awal sampai akhir cicilan emas tidak berubah mbak jadi saya puas puas saja karena kalau saya misalnya beli emas di toko emas begitu biasanya tiap bulan atau berapa lama akan naik turun begitu kan. Cicil emas disini saya tidak perlu memikirkan harga yang berubah-ubah. Udah selalu segitu yang saya bayarkan.” Wawancara dengan Bapak Budiarto, Nasabah Pembiayaan Cicil Emas KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta tanggal 4 Juli 2018

b. Uji t

Pengujian hipotesis secara parsial bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh secara parsial variabel X terhadap Y. Pengujian hipotesis dilakukan dengan mengkomparasikan nilai probabilitas (p) dengan nilai α ($alpha$), pada penelitian ini dengan ukuran 0,05 atau jika dalam bentuk persen sebesar 5 %. Hipotesis yang di uji dengan taraf $\alpha = 5\%$ dapat dijelaskan di bawah ini:

Pengambilan keputusan berdasarkan pada perbandingan nilai t hitung dan t tabel dengan kriteria, jika t hitung $<$ t tabel atau nilai signifikansi t $>$ 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Jika t hitung $>$ t tabel atau nilai signifikansi t $<$ 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4.11 Uji t

Variabel	Koefisien Beta	T	Sig.
Kepatuhan	0,183	1,427	0,159
Jaminan	-0,001	-0,011	0,991
Kehandalan	0,269	2,094	0,041
Bukti Langsung	0,243	1,948	0,057
Empati	-0,125	-1,008	0,318
Daya Tanggap	0,050	0,396	0,649

Sumber : Data Primer diolah, 2018

1) Kualitas Pelayanan Jasa dari Kepatuhan (*Compliance*)

Berdasarkan pada analisis tersebut dapat diartikan bahwa nilai t tabel = 0,183 dan menunjukkan t hitung sebesar 1,427 dan nilai Sig. t = 0,159 $>$ *Level of Significant* = 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kepatuhan (X_1) dalam penelitian ini tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas (Y). Maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima karena kepatuhan (X_1) memberikan pengaruh yang positif

dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas (Y).

2) Kualitas Pelayanan Jasa dari Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan pada analisis tersebut dapat diartikan bahwa nilai t tabel = -0,001 dan menunjukkan bahwa t hitung sebesar -0,011 dan nilai signifikannya $0,991 > 0,005$. Hasil tersebut memberikan bukti bahwa jaminan (X_2) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas (Y). Maka dari itu antara X_2 dan Y memiliki hubungan sehingga H2 diterima.

3) Kualitas Pelayanan Jasa dari Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan pada analisis tersebut dapat diartikan bahwa nilai t tabel = 0,269 dan menunjukkan bahwa t hitung sebesar 2,094 dan nilai signifikannya $0,041 > 0,005$. Hasil tersebut memberikan bukti bahwa keandalan (X_3) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas (Y). Maka dari itu antara X_3 dan Y memiliki hubungan sehingga H3 ditolak.

4) Kualitas Pelayanan Jasa dari Bukti Langsung (*Tangible*)

Berdasarkan pada analisis tersebut dapat diartikan bahwa nilai t tabel = 0,243 dan menunjukkan bahwa t hitung sebesar 1,948 dan nilai signifikannya $0,057 > 0,005$. Hasil tersebut memberikan bukti bahwa bukti langsung (X_4) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas (Y). Maka dari itu antara X_4 dan Y memiliki hubungan sehingga H4 diterima.

5) Kualitas Pelayanan Jasa dari Empati (*Emphaty*)

Berdasarkan pada analisis tersebut dapat diartikan bahwa nilai t tabel = -0,125 dan menunjukkan bahwa t hitung sebesar -1,008 dan nilai signifikannya $0,318 > 0.005$. Hasil tersebut memberikan bukti bahwa empati (X_5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas (Y). Maka dari itu antara X_5 dan Y memiliki hubungan sehingga H_5 diterima.

6) Kualitas Pelayanan Jasa dari Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Berdasarkan pada analisis tersebut dapat diartikan bahwa nilai t tabel = 0,050 dan menunjukkan bahwa t hitung sebesar 0,396 dan nilai signifikannya $0,694 > 0.005$. Hasil tersebut memberikan bukti bahwa daya tanggap (X_6) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas (Y). Maka dari itu antara X_6 dan Y memiliki hubungan sehingga H_6 diterima.

c. Uji F

Uji secara simultan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar variabel kepatuhan, jaminan, kehandalan, bukti langsung, empati dan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas (ρ) dengan nilai α (*alpha*) yang telah ditetapkan dalam penelitian yaitu 0,05 atau jika dalam persen sebesar 5%. Hipotesis yang diuji dengan taraf nyata $\alpha = 0,05$ adalah sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$ (secara bersama-sama variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat).

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 \neq 0$ (secara bersama-sama variabel bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat).

Dasar pengambilan keputusan yaitu dengan kriteria sebagai berikut : jika F hitung dengan nilai signifikansi $F < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa variabel *independent* secara simultan berpengaruh terhadap variabel *dependent*. Jika F hitung dengan nilai signifikansi $F > 0,05$, maka H_0 diterima, artinya bahwa variabel *independent* secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent*.

Tabel 4.12 Uji F

Model	Mean Square	F	Sig.
Regresi	1,615	2,426	0,038

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas hasil uji Anova atau F test didapat F hitung sebesar 1,615 dengan tingkat signifikan sebesar 0,038. Hal ini menunjukkan nilai probabilitas jauh lebih kecil dari alpha 0,05 sehingga dapat dikatakan variabel bebas atau *independent* seperti kepatuhan (X_1), jaminan (X_2), kehandalan (X_3), bukti langsung (X_4), empati (X_5) dan daya tanggap (X_6) secara keseluruhan atau secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat atau *dependent* yaitu kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas (Y).

d. Uji Determinasi

Pengujian hipotesis dalam parameter determinasi dimaksudkan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel *independent* yang dapat dirasakan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent*. Besarnya nilai koefisien determinasinya

biasanya memiliki interval angka kisaran 0 sampai dengan 1, maka dapat diartikan apabila semakin mendekati nilai satu koefisien persamaan regresinya maka akan semakin baik pula pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent*nya.

Tabel 4.13 Hasil Uji Determinasi

Model	R	Adjusted R Square	Std. Error
1	0,464 ^a	0,127	0,816

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil olah data pada tabel di atas nilai R adalah 0,464 , maka nilai koefisien determinasi sebesar 0,464. Besarnya angka koefisien determinasi 0,464 sama dengan 46,4%. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas (Y) dapat dijelaskan oleh keenam variabel *independent*nya yaitu kepatuhan (X₁), jaminan (X₂), kehandalan (X₃), bukti langsung (X₄), empati (X₅) dan daya tanggap (X₆) sebesar 46,4% sedangkan 53,6% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari keenam variabel tersebut. Variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas pada KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta antara lain kualitas produk pembiayaan cicil emas, harga dari emas yang ditawarkan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta, promosi penjualan, dan tidak adanya biaya tambahan yang harus dibayarkan oleh nasabah.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, variabel *independent* yang terdiri dari kepatuhan (*compliance*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangible*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*) masing-masing dari variabel tersebut atau secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

pembiayaan cicil emas dengan demikian semakin tinggi tingkat kelima variabel tersebut maka kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas semakin rendah dengan kata lain kelima variabel tersebut berbanding terbalik dengan kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas. Dari pernyataan tersebut diketahui penyebab dari pengamatan di lapangan karena kepuasan nasabah lebih dipengaruhi oleh kualitas produk pembiayaan cicil emas, promosi penjualan emas oleh KFO POS Bank Syariah Mandiri kepada nasabah, biaya yang harus dikeluarkan oleh nasabah dan harga emas pada produk pembiayaan cicil emas yang ditawarkan oleh KFO POS Bank Syariah Mandiri sedangkan dalam segi kualitas pelayanan, secara parsial hanya variabel kehandalan (*reliability*) yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas.

Variabel *independent* yang terdiri dari 6 dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu kepatuhan (*compliance*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangible*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent* yaitu kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta yang ditunjukkan oleh nilai sig. F $0,038 < 0,05$.

Dengan demikian jika nasabah pembiayaan cicil emas KFO POS Bank Syariah Mandiri merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, maka nasabah tersebut akan datang kembali menggunakan jasa atau produk pembiayaan cicil emas, sebaliknya apabila nasabah tersebut merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta maka nasabah tidak akan datang kembali menggunakan jasa atau produk pembiayaan cicil emas.

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan nilai r sebesar 0,215 berarti baru diketahui 46,4% yang mempengaruhi kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas. Nilai 46,4% diperoleh presentase berdasarkan kualitas pelayanan jasa :

1. Kepatuhan (*Compliance*) dari indikator KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta mampu memenuhi aspek syariat Islam dalam menjalankan perbankan syariah.
2. Jaminan (*Assurance*) dari indikator KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta mampu menjamin pemenuhan kewajiban perusahaan yang harus diberikan kepada nasabah serta KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta mampu meyakinkan nasabah untuk menggunakan produk yang menguntungkan dari BSM cicil emas.
3. Keandalan (*Reliability*) dari indikator pelayanan yang disediakan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta dilakukan dengan cepat, akurat, teliti, tidak melakukan kesalahan dalam melayani nasabah, dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dipromosikan kepada nasabah.
4. Bukti Langsung (*Tangible*) dari indikator KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta memiliki lokasi kantor yang strategis dan mudah untuk dijangkau serta karyawan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta memiliki penampilan yang rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja yang sesuai.
5. Empati (*Emphaty*) dari indikator karyawan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta mampu memberikan pelayanan tanpa membedakan kondisi ekonomi nasabah, memperhatikan kepentingan nasabah dengan bersungguh-sungguh dan karyawan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta

mengucapkan salam ketika akan melayani nasabah dan mengucapkan terima kasih ketika mengakhiri pelayanan dengan nasabah.

6. Daya Tanggap (*Responsiveness*) dari indikator karyawan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta mampu memberikan informasi pelayanan kepada nasabah dengan jelas, tanggap dalam menangani keluhan nasabah dan memberikan panduan pengoperasian layanan kepada nasabah.

Sedangkan sisanya 53,6% dipengaruhi oleh aspek variabel lain sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut :

“saya sudah dua kali ini mbak cicil emas di BSM, awalnya saya coba cicil emas selama 5 tahun itu tau karena ditawarkan sama pegawai BSM pas saya ada acara seminar, kebetulan BSM buka seperti outlet kecil buat nawarin cicil emas, saya masih lanjut cicil emas di BSM karena kualitas emas yang saya terima di awal pertama saya cicil itu sesuai dengan yang ditawarkan dan ada sertifikat keasliannya dari PT. Antam jadi saya percaya saja untuk cicil emas yang kedua ini di BSM.” Wawancara dengan Ibu Rodhiyatun, Nasabah Pembiayaan Cicil Emas KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta tanggal 3 Juli 2018

“selama ini ya sudah sesuai dengan perjanjian dalam brosur dan yang dijelaskan sama karyawan Banknya, tidak ada, tidak ada biaya tambahan untuk bunga atau yang lainnya. Semua sudah sesuai kesepakatan diawal sebelum saya melakukan cicil emas disini. Harga emas yang ditawarkan dari awal sampai akhir cicilan emas tidak berubah mbak jadi saya puas puas saja karena kalau saya misalnya beli emas di toko emas begitu biasanya tiap bulan atau berapa lama akan naik turun. Cicil emas disini saya tidak perlu memikirkan harga yang berubah-ubah. Yang saya bayarkan selalu sama.” Wawancara dengan Bapak Budiarto, Nasabah Pembiayaan Cicil Emas KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta tanggal 4 Juli 2018

Dengan wawancara tersebut dapat diuraikan bahwa variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas, antara lain :

1. Kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas dipengaruhi oleh aspek lain yaitu dari kualitas produk. KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta menawarkan produk pembiayaan cicil emas yang menguntungkan bagi

nasabah dengan kualitas produk yang tidak berubah dan sesuai dengan standar yang ditawarkan.

2. Kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas dipengaruhi oleh promosi penjualan emas yang dilakukan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta. pegawai KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta terutama dibagian marketing selalu mengunjungi nasabah atau membuka outlet di pameran yang dapat bertemu langsung dengan nasabah. Hal tersebut adalah upaya memberikan promosi terkait dengan produk BSM cicil emas.
3. Kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas dipengaruhi oleh biaya yang dikeluarkan oleh nasabah. KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta tidak memungut tambahan biaya apapun diluar ketentuan akad murabahah yang telah disepakati.
4. Kepuasan nasabah pembiayaan cicil emas dipengaruhi oleh harga emas pada produk pembiayaan cicil emas yang ditawarkan KFO POS Bank Syariah Mandiri Yogyakarta dengan kemudahan nasabah hanya menyisihkan dana sebesar Rp 4.000 per hari untuk memiliki emas. Serta harga emas yang tidak ada perubahan dalam cicilan yang dilakukan oleh nasabah dengan akad yang dilakukan pada saat awal transaksi.