

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskriptif Data Responden

Peneliti melakukan penelitian di Bank BRI Syariah Kantor Yogyakarta yang beralamatkan di Jalan Yos Sudarso No. 1 Yogyakarta. Pada prakteknya peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak dua kali. Pertama, pada tanggal 10 Agustus 2017 guna mendapatkan data *try out* sebanyak 10 responden. Kedua, pada tanggal 11 September 2017 sampai tanggal 15 Oktober 2017 guna mendapatkan data penelitian sebanyak 150 kuesioner kepada nasabah Bank BRI Syariah Kantor Yogyakarta yang berusia 18 tahun – 60 tahun. Pada kenyataannya semua kuesioner yang dibagikan kembali atau terisi dengan lengkap sehingga dapat dianalisis. Pemilihan Bank BRI Syariah Kantor Yogyakarta sebagai tempat pengambilan sampel dikarenakan kemudahan akses yang didapat oleh peneliti dan juga kantor cabang tersebut merupakan kantor cabang terbesar BRI Syariah di daerah Provinsi DIY.

Analisis deskriptif merupakan analisis yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Analisis ini terdiri dari analisis karakteristik responden.

B. Kriteria Responden

1. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan jenis kelamin responden, terdiri atas dua kelompok, yaitu kelompok laki-laki dan perempuan. Penelitian ini tidak ditujukan untuk mencari perbedaan antara perempuan dan laki-laki sehingga komposisi antara perempuan dan laki-laki tidak harus sama. Hasil penelitian menjelaskan bahwa distribusi frekuensi data seperti ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	73	48.667%
Laki-laki	77	51,333%
Total	150	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah laki-laki sebesar 51,333% dan sisanya perempuan sebesar 48,667%.

2. Usia Responden

Karakteristik yang kedua dari responden adalah usia. Karakteristik usia dalam penelitian ini dibedakan menjadi usia 18-25 tahun, 26-30 tahun, dan 31-35 tahun, 35-40 tahun, 41-45 tahun, 46-50 tahun, dan >51 tahun.

Tabel 4.2

Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
18 – 25 tahun	36	24%
26 – 30 tahun	27	18%
31 – 35 tahun	49	32,667%
36 – 40 tahun	19	12,667
41 – 45 tahun	11	7,333
46 – 50 tahun	3	2%
> 51 Tahun	5	3,333
Total	150	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia 31-35 tahun sebesar 32,667%.

3. Lama Nasabah

Karakteristik yang ketiga dari responden adalah lama nasabah. Karakteristik lama nasabah dalam penelitian ini dibedakan menjadi lama nasabah kurang dari 1 tahun, 1-2 tahun, 3-4 tahun, dan lebih dari 4 tahun.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Lama Nasabah

Lama Nasabah	Jumlah	Persentase (%)
Kurang dari 1 tahun	11	7,333%
1-2 tahun	57	38%
3-4 tahun	61	40,667%
Lebih dari 4 tahun	21	14%
Total	150	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa mayoritas responden telah lama menjadi nasabah yaitu 3-4 tahun sebesar 40,667%.

4. Jenis Tabungan

Karakteristik yang keempat dari responden adalah jenis tabungan. Karakteristik jenis tabungan dalam penelitian ini dibedakan menjadi Tabungan, Deposito, Giro, dan Lain-lain

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Jenis Simpanan

Jenis Tabungan	Jumlah	Persentase (%)
Tabungan	128	85,333%
Deposito	13	8,667%
Giro	3	2%
Lain-lain	6	4%
Total	150	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa mayoritas responden mempunyai jenis simpanan yaitu tabungan sebesar 85,333%.

5. Pekerjaan

Karakteristik yang kelima dari responden adalah pekerjaan. Karakteristik jenis-jenis dalam penelitian ini dibedakan menjadi PNS, Wiraswasta, Pegawai Swasta, TNI/ Polri, Pelajar/ Mahasiswa, dan Lain-lain.

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Pekerjaan

Jenis Tabungan	Jumlah	Persentase (%)
PNS	16	10,667%
Wiraswasta	50	33,333%
Pegawai Swasta	47	31,333%
TNI/Polri	8	5,333%
Pelajar/Mahasiswa	17	11,333%
Lain-lain	12	8%
Total	150	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa mayoritas pekerjaan responden adalah wiraswasta sebesar 33,333%.

C. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan mengetahui ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Sekaran, 2006). Dalam penelitian ini akan digunakan uji validitas untuk data *try out*. Pengambilan data *try out* ditujukan untuk melihat item kuesioner apakah valid atau tidak. Uji validitas menggunakan metode korelasi *Product Moment* dan dibantu oleh *software SPSS for windows* versi 24. Nilai *r* hitung kemudian dibandingkan dengan *r* tabel . Jika *r* hitung > *r* tabel maka dikatakan valid, jika *r* hitung < *r* tabel maka dikatakan gugur. Adapun nilai *r* tabel didapat dari tabel Uji *r* dengan $N = 10$ dan $\alpha = 0,05$ dengan tingkat kepercayaan 95% adalah 0,632 . Hasil pengujian diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.6

Uji Validitas Data *Try Out* Kepuasan Nasabah (Y)

No. Item	R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
Variabel Y.1	0.954	0.632	Valid
Variabel Y.2	0.954	0.632	Valid
Variabel Y.3	0.718	0.632	Valid
Variabel Y.4	0.818	0.632	Valid
Variabel Y.5	0.835	0.632	Valid
Variabel Y.6	0.913	0.632	Valid
Variabel Y.7	0.794	0.632	Valid
Variabel Y.8	0.821	0.632	Valid
Variabel Y.9	0.849	0.632	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan hasil pengujian validitas diketahui bahwa item dalam pengujian Variabel Kepuasan Nasabah (Y) mempunyai hasil valid dan dapat dipakai untuk data penelitian, didapatkan hasil bahwa sebaran data terekstrak sempurna dan memiliki nilai r hitung > 0,632.

Tabel 4.7

Uji Validitas Data *Try Out* Etika Kerja Islam (X2)

No. Item	R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
Variabel X2.1	0.737	0.632	Valid
Variabel X2.2	0.777	0.632	Valid
Variabel X2.3	0.774	0.632	Valid
Variabel X2.4	0.729	0.632	Valid
Variabel X2.5	0.736	0.632	Valid
Variabel X2.6	0.703	0.632	Valid
Variabel X2.7	0.710	0.632	Valid
Variabel X2.8	0.845	0.632	Valid
Variabel X2.9	0.754	0.632	Valid
Variabel X2.10	0.775	0.632	Valid
Variabel X2.11	0.760	0.632	Valid
Variabel X2.12	0.795	0.632	Valid
Variabel X2.13	0.704	0.632	Valid
Variabel X2.14	0.827	0.632	Valid
Variabel X2.15	0.838	0.632	Valid
Variabel X2.16	0.775	0.632	Valid
Variabel X2.17	0.705	0.632	Valid
Variabel X2.18	0.705	0.632	Valid
Variabel X2.19	0.810	0.632	Valid
Variabel X2.20	0.729	0.632	Valid
Variabel X2.21	0.765	0.632	Valid
Variabel X2.22	0.867	0.632	Valid
Variabel X2.23	0.704	0.632	Valid
Variabel X2.24	0.704	0.632	Valid
Variabel X2.25	0.830	0.632	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan hasil pengujian validitas diketahui bahwa item dalam pengujian Variabel Etika Kerja Islam (X2) mempunyai hasil valid dan dapat dipakai untuk

data penelitian, sehingga didapat hasil bahwa sebaran data terekstrak sempurna dan memiliki nilai r hitung $> 0,632$.

Tabel 4.8

Uji Validitas Data Try Out Kualitas Pelayanan (X1)

No. Item	R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
Variabel X1.1	0.954	0.632	Valid
Variabel X1.2	0.954	0.632	Valid
Variabel X1.3	0.741	0.632	Valid
Variabel X1.4	0.770	0.632	Valid
Variabel X1.5	0.845	0.632	Valid
Variabel X1.6	0.909	0.632	Valid
Variabel X1.7	0.815	0.632	Valid
Variabel X1.8	0.762	0.632	Valid
Variabel X1.9	0.740	0.632	Valid
Variabel X1.10	0.840	0.632	Valid
Variabel X1.11	0.763	0.632	Valid
Variabel X1.12	0.767	0.632	Valid
Variabel X1.13	0.850	0.632	Valid
Variabel X1.14	0.810	0.632	Valid
Variabel X1.15	0.751	0.632	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan hasil pengujian validitas diketahui bahwa item dalam pengujian Variabel Kualitas Pelayanan (X1) mempunyai hasil valid dan dapat dipakai untuk data penelitian, didapatkan hasil bahwa sebaran data terekstrak sempurna dan memiliki nilai r hitung $> 0,632$.

2. Uji Reliabilitas

Prosedur pengujian statistik yang dianggap relevan guna mengukur sejauh mana kekuatan atau konsistensi internal dari suatu instrument penelitian itulah yang dinamakan Reliabilitas. Digunakan *Cronbach Alpha* dengan bantuan *SPSS for windows 24* untuk menguji reabilitas. Keputusan untuk mengetahui bahwa

instrument adalah reliabel jika nilai $r > 0,6$. Selanjutnya tingkatan reliabilitas dibagi menjadi tiga kriteria sebagai berikut:

- a. Jika *alpha* atau r_{hitung} $0,8 - 1,0 =$ Reliabilitas baik
- b. Jika *alpha* atau r_{hitung} $0,60 - 0,79 =$ Reliabilitas diterima
- c. Jika *alpha* atau r_{hitung} kurang dari $0,60 =$ Reliabilitas kurang baik

Dengan demikian, prosedur pengujian ini dapat memberikan jaminan bahwa datanya memenuhi kriteria kelayakan untuk dianalisis dengan menggunakan metode-metode statistik lain. Dari hasil pengujian reliabilitas variabel, didapatkan nilai *Cronbach Alpha* dari masing-masing variabel pada sampel sebagai berikut:

Tabel 4.9

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	9

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel 4.9 diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.950 (kategori baik), yang berarti bahwa variabel kepuasan nasabah (kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan) layak dijadikan instrumen dalam penelitian ini atau dikatakan reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel 4.10

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Etika Kerja Islam

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	25

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel 4.10 diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.967 (kategori baik), yang berarti bahwa variabel Etika Kerja Islam (keadilan, berkehendak bebas, tanggung jawab, Ihsan, dan transparansi) layak dijadikan instrumen dalam penelitian ini atau dikatakan kategori baik dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel 4.11

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	15

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel 4.11 diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.957 (kategori baik), yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan (bentuk fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) layak dijadikan instrumen dalam penelitian ini atau dikatakan reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

D. Analisis Kategorisasi

Analisis kategorisasi adalah deskripsi variabel yang menggunakan kategori interval pada variabel kepuasan nasabah, variabel etika kerja Islam, dan variabel kualitas pelayanan menjadi tiga pengelompokan yang diambil dari kuesioner data penelitian, yaitu kelompok I pada jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) & TS (Tidak Setuju), kelompok II pada jawaban R (Ragu-ragu), dan kelompok III pada jawaban S (Setuju) & SS (Sangat Setuju).

Tabel 4.12

Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah

No	Keterangan	STS & TS		R		S & SS	
		Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	Jumlah	(%)
1	Pelayanan yang diberikan karyawan BRI Syariah sangat memuaskan	2	1%	21	14.00%	127	84.67%
2	Produk yang diberikan oleh BRI Syariah sesuai dengan harapan	4	2.67%	22	14.67%	124	82.67%
3	Fasilitas di BRI Syariah sangatlah memadai	5	3%	18	12%	127	85%
4	Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan memuaskan	5	3%	19	12.67%	126	84.00%
5	Berminat berkunjung kembali karena produk yang ditawarkan menarik	2	1.33%	20	13.33%	128	85%
6	Berminat berkunjung kembali karena fasilitas di BRI Syariah lengkap	4	2.67%	14	9.33%	132	88%
7	Bersedia merekomendasikan BRI Syariah sebagai bank yang baik karena pelayanan sangat memuaskan	5	3%	20	13.33%	125	83.33%
8	Bersedia merekomendasikan BRI Syariah sebagai bank yang memiliki produk financial yang baik	5	3%	21	14%	124	83%
9	Bersedia merekomendasikan BRI Syariah sebagai salah satu bank yang memiliki fasilitas yang baik	8	5.33%	45	30.00%	97	65%

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.12 di atas tentang deskriptif jawaban kuesioner variabel kepuasan nasabah memberi gambaran bahwa 9 item di atas kesemuanya memiliki pengelompokan jumlah terbanyak pada kelompok setuju dan sangat setuju. Hal tersebut menggambarkan bahwa nasabah merasa puas atas pelayanan, produk, maupun fasilitas yang disediakan oleh Bank BRI Syariah Kantor Yogyakarta. Dalam hal kesesuaian harapan, pihak BRI Syariah Kantor Yogyakarta berhasil mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan para nasabah akan produk, layanan, dan fasilitas yang diinginkan. Dalam hal minat dari nasabah, nasabah merasa puas dan menginginkan untuk tetap memakai jasa dari Bank BRI Syariah Kantor Yogyakarta. Kepuasan nasabah tersebut juga tergambarkan pada kesediaan nasabah untuk merekomendasikan pelayanan, produk, dan fasilitas Bank BRI Syariah Kantor Yogyakarta kepada orang lain sehingga diharapkan orang lain tersebut dapat ikut untuk merasakan.

Di item no 9 terdapat jawaban kelompok sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 8 atau 5,33%, kelompok R sebanyak 45 atau 30,00%, dan kelompok setuju dan sangat setuju sebanyak 97 atau 65%. Nilai 45 atau 30,00% atau dalam kelompok R (Ragu-Ragu) terdapat nilai R yang paling tinggi di antara item lainnya, hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah meragukan bahwa Bank BRI Syariah Yogyakarta mempunyai kelengkapan fasilitas yang terbaik. Nasabah membandingkan kelengkapan fasilitas yang dimiliki Bank BRI Syariah Yogyakarta dibandingkan Bank lainnya tidak lah cukup baik sehingga nasabah meragukan merekomendasikan Bank BRI Syariah sebagai Bank yang memiliki kelengkapan fasilitas yang cukup baik.

Tabel 4.13
Deskriptif Variabel Etika Kerja Islam

No	Keterangan	STS & TS		R		S & SS	
		Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	Jumlah	(%)
1	BRI Syariah memperlakukan semua nasabah dengan cara yang sama	3	2%	13	8.67%	134	89.33%
2	Perhitungan bagi hasil BRI Syariah sesuai kesepakatan	3	2.00%	30	20.00%	117	78.00%
3	Prosedur pembiayaan dinilai tidak memberatkan	5	3%	19	13%	126	84%
4	Penerimaan bagian kompensasi sesuai dengan hak nasabah	8	5%	25	16.67%	117	78.00%
5	BRI Syariah memberikan perhatian yang sama	2	1.33%	9	6.00%	139	93%
6	Nasabah dihimbau untuk menyampaikan kritik dan saran	3	2.00%	26	17.33%	121	81%
7	Alternatif pilihan produk BRI Syariah membuat nasabah bebas untuk memilih	2	1%	28	18.67%	120	80.00%
8	Nasabah merasa yakin akan penjelasan pihak BRI Syariah	4	3%	25	17%	121	81%
9	Nasabah diberi kebebasan untuk memilih jangka waktu pembiayaan	1	0.67%	13	8.67%	136	91%
10	Nasabah BRI Syariah bisa memilih alternatif cara pembayaran angsuran	4	2.67%	31	20.67%	115	77%
11	Setiap keluhan nasabah ditanggapi dengan baik	5	3.33%	12	8.00%	133	89%
12	BRI Syariah memiliki sistem transaksi administrasi yang baik	5	3.33%	21	14.00%	124	82.67%
13	Memberikan rasa aman kepada nasabah dalam melakukan transaksi	3	2%	18	12.00%	129	86.00%
14	Setiap keluhan nasabah selalu ditanggapi dengan baik	5	3.33%	26	17.33%	119	79%
15	Memiliki sistem administrasi untuk sebuah produk yang baik	4	2.67%	21	14%	125	83.33%
16	Karyawan BRI Syariah ramah dalam melayani nasabah.	1	0.67%	14	9%	135	90.00%
17	Karyawan BRI Syariah melayani nasabah secara profesional	7	5%	19	12.67%	124	82.67%
18	Karyawan BRI Syariah melayani nasabah dengan rasa kekeluargaan	3	2.00%	27	18.00%	120	80.00%

No	Keterangan	STS & TS		R		S & SS	
		Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	Jumlah	(%)
19	Satpam bersikap ramah dalam menyambut nasabah	4	2.67%	29	19.33%	117	78.00%
20	BRI Syariah telah melaksanakan prinsip syariah	4	3%	22	14.67%	124	82.67%
21	Pihak BRI Syariah memberikan penjelasan produk secara jelas	6	4.00%	27	18.00%	117	78.00%
22	Pihak BRI Syariah menyampaikan penetapan margin secara jelas	4	2.67%	28	18.67%	118	78.67%
23	BRI Syariah memiliki tata cara pengaduan layanan untuk nasabah	1	0.67%	22	14.67%	127	84.67%
24	BRI Syariah menyediakan sistem pelayanan dan fasilitas telepon kantor yang mudah dihubungi	3	2.00%	21	14.00%	126	84.00%
25	BRI Syariah selalu menyampaikan hasil dengan mudah dipahami	2	1.33%	20	13%	128	85.33%

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.13 di atas tentang deskriptif jawaban kuesioner variabel etika kerja Islam memberi gambaran bahwa 25 item di atas kesemuanya memiliki pengelompokan jumlah terbanyak pada kelompok setuju dan sangat setuju. Hal tersebut menggambarkan bahwa nasabah melihat bahwa Bank BRI Syariah Kantor Yogyakarta telah efektif dalam melaksanakan etika Kerja berdasarkan prinsip-prinsip agama Islam. Etika kerja Islam tersebut dapat dilihat dari asas keadilan yang diterapkan dimana memperlakukan semua nasabah dengan cara yang sama tanpa membedakan dan memberikan produk sesuai dengan aturan perbankan syariah. Bank BRI Syariah Kantor Yogyakarta juga memberikan kebebasan kepada nasabah untuk memilih berbagai produk yang sudah disediakan tanpa memaksakan kehendak dan terbuka untuk menerima saran dan kritik. Pihak BRI Syariah Kantor Yogyakarta bertanggung jawab atas keluhan yang disampaikan oleh nasabah serta juga memberikan rasa aman dan

nyaman saat bertransaksi. Prinsip-prinsip etika kerja Islam juga tercerminkan dari sikap ihsan yang diusung dengan memberikan pelayanan yang ramah, profesionalitas, dan kekeluargaan. Asas transparansi yang diberlakukan seperti penetapan margin dan sistem pengaduan yang jelas juga semakin membuat nasabah menilai tinggi penerapan etika kerja Islam di Bank BRI Syariah Kantor Yogyakarta.

Di item no 10 terdapat jawaban kelompok sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 4 atau 2,67%, kelompok R sebanyak 31 atau 20,67% yang merupakan nilai tertinggi di kelompok R (Ragu-Ragu), dan kelompok setuju dan sangat setuju sebanyak 115 atau 77%. Hal tersebut menggambarkan bahwa nasabah BRI Syariah Kantor Yogyakarta masih memiliki kebingungan tentang penjelasan angsuran pembayaran. Hal tersebut juga menggambarkan bahwa adanya kemungkinan bahwa karyawan BRI Syariah Kantor Yogyakarta belum dapat menjelaskan secara jelas kepada nasabah tentang adanya pilihan alternatif pembayaran angsuran.

Tabel 4.14

Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan

No	Keterangan	STS & TS		R		S & SS	
		Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	Jumlah	(%)
1	Ruang kantor nyaman dan bersih	1%	15	10.00%	133	88.67%	1%
2	Brosur dan fasilitas layanan lain tertata rapi	2.00%	20	13.33%	127	84.67%	2.00%
3	Karyawan mengenakan seragam dengan identitas yang jelas	3%	23	15%	122	81%	3%
4	Karyawan melayani sesuai yang dijanjikan perusahaan	3%	16	10.67%	129	86.00%	3%
5	Jenis layanan yang diberikan sesuai dengan yang ditawarkan	2.00%	9	6.00%	138	92%	2.00%

No	Keterangan	STS & TS		R		S & SS	
		Jumlah	(%)	Jumlah	(%)	Jumlah	(%)
6	Karyawan menangani nasabah dengan cepat dan akurat	4.67%	17	11.33%	126	84%	4.67%
7	Karyawan BRI Syariah ramah dan cekatan	1%	13	8.67%	136	90.67%	1%
8	Karyawan bersedia membantu tanpa diminta nasabah	1%	15	10%	134	89%	1%
9	Karyawan cepat tanggap jika terjadi komplain atas pelayanan yang kurang memuaskan	2.67%	8	5.33%	138	92%	2.67%
10	Karyawan menguasai produk dan informasi yang terkait dengan layanan	4.00%	20	13.33%	124	83%	4.00%
11	Nasabah merasa nyaman pada saat berada di BRI Syariah	0.67%	15	10.00%	134	89%	0.67%
12	BRI Syariah menyediakan layanan sesuai dengan layanan waktu yang menjanjikan	3	2.00%	16	10.67%	131	87.33%
13	Karyawan/ pihak BRI Syariah memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan	4	3%	13	8.67%	133	88.67%
14	Karyawan dalam memperhatikan nasabah tidak memandang status social	5	3.33%	11	7.33%	134	89%
15	Karyawan memahami kebutuhan pengunjung secara spesifik	1	0.67%	14	9%	135	90.00%

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.14 di atas tentang deskriptif jawaban kuesioner variabel kualitas pelayanan memberi gambaran bahwa 15 item di atas kesemuanya memiliki pengelompokan jumlah terbanyak pada kelompok setuju dan sangat setuju. Tingginya nilai kualitas pelayanan ini dapat dilihat dari 5 aspek, yang pertama dapat dilihat dari bukti fisik BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta yang mempunyai fasilitas yang baik serta menjaga kenyamanan dan kebersihannya. Dari segi keandalan, karyawan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dianggap sudah profesional melayani nasabah. Dalam segi daya tanggap,

karyawan Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta dianggap memenuhi aspek tersebut dengan pelayanan yang ramah dan cekatan dalam mengatasi komplain dari nasabah. Aspek jaminan dari Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta memiliki karyawan yang dianggap dapat memberikan penjelasan kepada nasabah tentang produk-produk yang ditawarkan. Pihak BRI Syariah Kantor Yogyakarta juga memberikan rasa empati kepada para nasabah sehingga kebutuhan dan perhatian yang diinginkan oleh nasabah dapat terpenuhi.

E. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian yang diajukan. Uji normalitas data bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam suatu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak untuk membuktikan model-model penelitian tersebut adalah data yang memiliki distribusi normal.

Tabel 4.15
Uji Normalitas

No	Variabel	Nilai Signifikansi	Kesimpulan
1	Kepuasan Nasabah	0.066	Normal
2	Etika Kerja Islam	0.069	Normal
3	Kualitas Pelayanan	0.053	Normal

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Berdasarkan Tabel 4.15 Uji Normalitas sampel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi kepuasan nasabah sebesar 0,066, etika kerja Islam sebesar

0,069, dan kualitas pelayanan sebesar 0,054 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel berdistribusi normal karena nilai sign. > 0,05.

2. Uji Linieritas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat merupakan hubungan yang linear atau tidak, sebagaimana ditunjukkan tabel di bawah ini :

Tabel 4.16
Uji Linieritas

No	Variabel	Nilai Signifikansi	Kesimpulan
1	Etika Kerja Islam	0.002	Linier
2	Kualitas Pelayanan	0.000	Linier

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Hasil uji linearitas yang dilakukan diperoleh nilai sig. etika kerja Islam sebesar 0,002 dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,000 dan kedua variabel mempunyai nilai sig. < 0,05 sehingga menunjukkan bahwa hubungan antara komitmen organisasi dengan kepercayaan tersebut Linier.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antar sesama variabel independen. Kriteria sebagai berikut :

Jika nilai VIF ≥ 10 , maka ada gejala multikolinieritas

Jika nilai VIF ≤ 10 maka tidak ada gejala multikolinieritas

Jika nilai Tolerance $\geq 0,1$, maka tidak ada gejala multikolinieritas

Jika nilai Tolerance $\leq 0,1$, maka ada gejala multikolinieritas

Tabel 4.17

Uji Multikolinieritas

No	Variabel	Tolerance	VIF	Kesimpulan
1	Etika Kerja Islam	0.967	1.034	Tidak Terjadi Multikolinieritas
2	Kualitas Pelayanan	0.967	1.034	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 4.17 di atas, dapat disimpulkan bahwa pada variabel etika kerja Islam nilai tolerance sebesar 0,378 dan nilai VIF sebesar 2,690, pada variabel kualitas pelayanan nilai tolerance sebesar 0,461 dan nilai VIF sebesar 2,170, sehingga data dapat disimpulkan bahwa tidak ada hubungan atau tidak terjadi gejala multikolinieritas karena nilai VIF seluruh variabel ≤ 10 dan nilai tolerance seluruhnya $\geq 0,1$.

F. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini dilakukan analisis regresi secara bertahap, yaitu: Pertama, melakukan analisis *linear regression* untuk menguji pengaruh langsung dari variabel independen kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y). Kedua, melakukan analisis *linear regression* untuk menguji pengaruh langsung dari variabel independen etika kerja Islam (X2) terhadap variabel dependen kepuasan nasabah (Y). Ketiga, melakukan analisis *multiple regression* untuk menguji pengaruh variabel independen kualitas pelayanan (X1) dan variabel independen etika kerja Islam (X2), dengan menyertakan variabel dependen kepuasan nasabah (Y).

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.18

Output Regresi Variabel X1 Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	24.898	3.499		7.116	.000
KualitasPelayanan	.191	.055	.273	3.452	.001

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Dari analisis *linear regression* seperti terlihat pada tabel 3.18 diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Dari pengujian tersebut diperoleh nilai beta terstandarisasi (β) sebesar 0,273 dan nilai t sebesar 3,452 dengan signifikansi 0,001 ($P < 0,05$). Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara positif signifikan mempengaruhi Kepuasan Nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.

Tabel 4.19

Output R² Variabel X1 Terhadap Y

Model Summary

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.273 ^a	.075	.068	4.41553

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 3.19 nilai R yang merupakan simbol dari nilai koefisien korelasi adalah 0,273. Nilai *Adjusted R Square* (R^2) atau koefisien determinasi yang menunjukkan seberapa besar pengaruh model regresi yang dibentuk oleh

interaksi variabel bebas dan variabel terikat adalah 0,068 atau 6,8% yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh kontribusi sebesar 6,8% terhadap variabel Kepuasan Nasabah dan 93,2% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel Kualitas Pelayanan.

2. Pengaruh Etika Kerja Islam (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.20
Output Regresi Variabel X2 Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	24.680	3.972		6.214	.000
EtikaKerjaIslam	.121	.039	.246	3.093	.002

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Dari analisis *linear regression* seperti terlihat pada tabel 3.20 diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa variabel Etika Kerja Islam (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Dari pengujian tersebut diperoleh nilai beta terstandarisasi (β) sebesar 0,246 dan nilai t sebesar 3,093 dengan signifikansi 0,002 ($P < 0,05$). Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel Etika Kerja Islam secara positif signifikan mempengaruhi Kepuasan Nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.

Tabel 4.21
Output R² Variabel X2 Terhadap Y

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.246 ^a	.061	.054	4.44836

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 3.21 nilai R yang merupakan simbol dari nilai koefisien korelasi adalah 0,252. Nilai *Adjusted* R Square (R²) atau koefisien determinasi yang menunjukkan seberapa besar pengaruh model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat adalah 0,054 atau 5,4% yang berarti bahwa variabel Etika Kerja Islam memiliki pengaruh kontribusi sebesar 5,4% terhadap variabel Kepuasan Nasabah dan 94,6% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel Etika Kerja Islam.

3. Pengaruh Etika Kerja Islam (X2) dan Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.22
Output Regresi Variabel X2 dan X1 Terhadap Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	16.401	4.756		3.448	.001
1 EtikaKerjaIslam	.100	.039	.204	2.582	.011
KualitasPelayanan	.165	.055	.236	2.994	.003

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Melalui analisis *multiple regression* seperti terlihat pada tabel 3.22 diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa variabel Etika Kerja Islam (X2) dan Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh secara positif signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Hal tersebut ditunjukkan dengan koefisien beta terstandarisasi (β) sebesar 0,204, F hitung 9,521 dengan signifikansi 0,000 ($P < 0,05$).

Tabel 4.23
Output R² Variabel X2 dan X1 Terhadap Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.339 ^a	.115	.103	4.33332

Sumber: data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 3.23 nilai R yang merupakan simbol dari nilai koefisien korelasi adalah 0,341. Nilai *Adjusted R Square* (R^2) atau koefisien determinasi yang menunjukkan seberapa besar pengaruh model regresi yang dibentuk oleh interaksi variabel bebas dan variabel terikat adalah 0,103 atau 10,3% yang berarti bahwa variabel Etika Kerja Islam dan Kualitas Pelayanan yang memiliki pengaruh kontribusi sebesar 10,3% terhadap variabel Kepuasan Nasabah dan 89,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel tersebut.

G. Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, didapatkan hasil bahwa variabel etika kerja Islam dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah. Hal tersebut menandakan bahwa semakin tinggi nilai etika kerja Islam dan kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi juga nilai kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Yogyakarta, begitu juga sebaliknya semakin rendah nilai etika kerja Islam dan kualitas pelayanan, maka akan semakin rendah juga nilai kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Yogyakarta. Didapatkan hasil pada variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah mempunyai nilai t hitung sebesar 3,452 dan nilai sig.0,001. Pada variable etika kerja Islam terhadap kepuasan nasabah mempunyai nilai t hitung sebesar 3,093 dan nilai sig. 0,002, sedangkan pada variable etika kerja Islam dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah memiliki f hitung 9,521 dan nilai sig 0,000 ($P < 0,05$). Nilai koefisien determinan (R^2) sebesar 0,103 atau 10,3% yang memiliki arti bahwa etika kerja Islam dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 10,3% terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta.

BRI Syariah adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil (syariah), menumbuh kembangkan bisnis usaha mikro dan kecil dalam rangka menjadi sebagai solusi dan alternatif bagi para nasabah yang menginginkan perbankan yang mempunyai nilai moral sesuai prinsip syariah yang tertuang dalam etika kerja Islam. Acuan yang digunakan suatu individu atau sebuah perusahaan sebagai pedoman atau landasan dalam melakukan aktivitas bisnisnya, sehingga kegiatan adalah etika kerja (Rudito dan Famiola, 2007). Etika kerja Islam

dipandang menjadi solusi yang baik menghadapi permasalahan perbankan selama ini. Hal tersebut juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2016) yang juga menyatakan bahwa Penerapan etika bisnis Islam berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Etika kerja seseorang dapat terbentuk dengan adanya motivasi yang terpancar dari sikap hidupnya yang mendasar terhadap kerja. Seseorang yang beretika kerja Islam, etika kerjanya terpancar dari sistem keimanan/ *aqidah* Islam yang menjadi sumber motivasi dan sumber nilai bagi terbentuknya etika kerja Islam. Terbentuknya etika kerja Islam berasal dari sikap individu mendasar terhadap kerja yang identik dengan sistem keimanan atau akidah Islam berkenaan dengan kerja atas dasar pemahaman yang bersumber dari wahyu dan akal yang saling bekerja sama secara proporsional (Adab, 2015). Berkenaan dengan adanya etika Islam tersebut tersebut, karyawan akan lebih dapat menghadirkan hati dan etos kerja di dalam bekerja sehingga nilai-nilai etika dalam bekerja dapat diterapkan secara efektif dan dapat memberi kontribusi maksimal bagi perusahaan dan nasabah akan mendapatkan kepuasan atas kinerja perusahaan tersebut.

Bertens (2000) menjelaskan bahwa pada dasarnya tujuan suatu perusahaan/ bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan nasabah. Diperoleh berbagai manfaat yang dapat diambil dari lahirnya kepuasan nasabah, yaitu membentuk suatu hubungan yang harmonis perusahaan dengan pelanggan serta membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan mendatangkan keuntungan bagi perusahaan. Nasabah sebagai puncak sebuah penjualan produk akan mencari tempat yang dinilai memberikan produk terbaik dan nilai-nilai etika perusahaan

yang baik juga. Etika kerja Islam menghadirkan sebuah prinsip-prinsip kerja yang tidak hanya memperhatikan sebuah aturan tetapi juga kewajiban moral yang dimana seringkali pelaku usaha mengabaikan nilai-nilai etika tersebut.

Memberikan pelayanan terhadap nasabah merupakan faktor penting yang diperoleh dari kualitas pelayanan. Suatu pelayanan yang baik, yang dirasa telah sesuai dengan yang diharapkan nasabah dapat meningkatkan atau menimbulkan rasa kepuasan dan kepercayaan nasabah dalam menikmati suatu produk atau jasa yang di pilihnya. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan yang buruk atau dapat dikatakan tidak sesuai dengan yang diharapkan nasabah, maka dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan pada nasabah yang telah memilih produk atau jasa yang dipilihnya. Penerapan etika kerja Islam pada intinya akan membentuk sebuah pelayanan yang baik dan pada akhirnya ditujukan untuk menciptakan kepuasan nasabah. Pelayanan dalam sebuah perusahaan mengacu pada prinsip-prinsip yang dianut di sebuah perusahaan dan etika kerja Islam menjadi prinsip dasar yang dianut oleh Bank BRI Syariah Yogyakarta dimana menekankan tentang etika dalam melayani nasabah.

Menurut Kotler (2007), kualitas dimulai dari pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Kualitas pelayanan merupakan kunci utama dari sebuah kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Tjiptono (2004) menyatakan bahwa ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Suatu kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah guna menjalin hubungan atau

suatu ikatan yang erat dengan suatu perusahaan. Ketika suatu hubungan atau ikatan antara nasabah dengan suatu perusahaan dilakukan dalam periode cukup panjang maka perusahaan akan dapat memahami harapan serta kebutuhan dari para nasabah. Oleh karena itu, perusahaan akan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan melakukan memaksimalkan kualitas pelayanan perusahaan yang ada.