



**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH**

(Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional  
(BTPN) Syariah Padangsidimpuan)

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Dalam Bidang Manajemen dan Bisnis Islam*

Oleh

**NIRWAN EFENDI LUBIS**  
NIM. 12 230 0110

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

**PADANGSIDIMPUAN**

2017



# **PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

(Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional  
(BTPN) Syariah Padangsidimpuan)

## **SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Dalam Bidang Manajemen dan Bisnis Islam*

Oleh

**NIRWAN EFENDI LUBIS**  
NIM. 12 230 0110

PEMBIMBING I

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag  
NIP. 19731128 200112 1 001

PEMBIMBING II

Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, SP., MM  
NIP. 19811106 201503 1 001

**JURUSAN EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

**PADANGSIDIMPUAN**

2017



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan H.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi  
**a.n. Nirwan Efendi Lubis**  
Lampiran : 6 (Enam) Eksamplar

Padangsidempuan, Mei 2016  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomidan  
Bisnis Islam  
di-  
Padangsidempuan

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi **a.n. Nirwan Efendi Lubis** yang berjudul: **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Padangsidempuan)”**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Manajemen Dan Bisnis Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

PEMBIMBING I

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag  
NIP. 19731128 200112 1 001

PEMBIMBING II

Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, SP., MM  
NIP. 19811106 201503 1 001

## **PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

Dengan nama Allah Yang MahaPengasih lagi MahaPenyayang. Saya yang bertandatangan di bawahini:

Nama : Nirwan Efendi Lubis  
NIM : 12 230 0110  
Fakultas : EkonomidanBisnis Islam  
Jurusan : EkonomiSyariah  
JudulSkripsi : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Padangsidimpuan)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kodeetik mahasiswa pasal 14 ayat 11tahun2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang kode etik mahasiswa tahun 2014 yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, Juni 2017  
PembuatPernyataan.



**NIRWAN EFENDI LUBIS**  
**NIM: 12 230 0110**

**HALAMAN PERSYARATAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : NIRWAN EFENDI LUBIS  
NIM : 12 230 0110  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah  
JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan **Hak Bebas Royalti** (*Non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Padangsidimpuan).** Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Di buat di: Padangsidimpuan  
Pada Tanggal Juni 2017  
Yang Menyatakan



**NIRWAN EFENDI LUBIS**  
**NIM: 12 230 0110**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 2273  
Telp. (0634) Fax. (0634) 24022

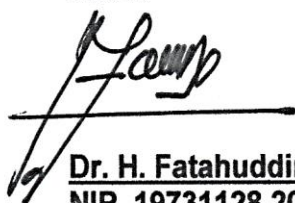
---

---

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

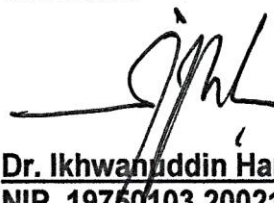
Nama : Nirwan Efendi Lubis  
Nim : 12 230 0110  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Syariah  
JudulSkripsi : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah  
(Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Padangsidimpuan)

Ketua



Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag  
NIP. 19731128 200112 1 001

Sekretaris

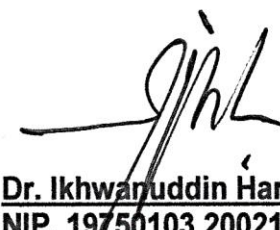


Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag  
NIP. 19750103 200212 1 001

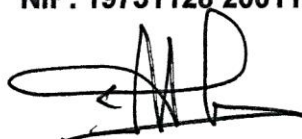
Anggota



Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag  
NIP. 19731128 200112 1 001



Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag  
NIP. 19750103 200212 1 001



Muhammad Isa, ST., MM  
NIP. 19800605 201101 1 003



Mudzakkir Khotib Siregar, M.A  
NIP.19721121 199903 1 002

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah**

Di : Padangsidimpuan  
Hari/ Tanggal : Rabu, 07 Juni 2017  
Pukul : 13: 00 s/d selesai  
Hasil/Nilai : 72,75 (B)  
Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3,08  
Predikat : Amat Baik



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan H.T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang Padangsidimpuan  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

---

**PENGESAHAN**

**Judul Skripsi : PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional  
(BTPN) Syariah Padangsidimpuan).**

**Nama : NIRWAN EFENDI LUBIS**

**NIM : 12 230 0110**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
dan syarat-syarat dalam Memperoleh Gelar  
**Sarjana Ekonomi (SE)**  
Dalam Bidang Manajemen Dan Bisnis Islam

Padangsidimpuan, Juni 2017

Dekan,



*[Signature]*  
**Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag**  
**NIP. 19731128 200112 1 001**

## ABSTRAK

**Nama** : Nirwan Efendi Lubis

**NIM** : 12 230 0110

**Judul Skripsi** : Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah  
(Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional  
(BTPN) Syariah Padangsidempuan)

**Kata Kunci**: Kepuasan Nasabah, Pelayanan, *Tangible* (Bukti Fisik),  
*Responsiveness* (Cepat Tanggap)

Kepuasan nasabah akan timbul jika layanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Dengan demikian nasabah akan lebih lama setia, membeli lebih banyak ketika bank memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada, membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang bank dan produk-produknya. Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah kerasnya upaya Bank BTPN Syariah Padangsidempuan dalam meningkatkan layanannya, namun jika diperhatikan jumlah nasabahnya mengalami fluktuasi yang dominan turun. Rumusan masalah penelitian adalah apakah *Tangible* dan *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BTPN Syariah Padangsidempuan baik secara parsial maupun simultan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Tangible* dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Pelayanan yaitu dimensi *Tangible* dan *Responsiveness* terhadap kepuasan nasabah sebagai upaya meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank, bank harus meningkatkan kepuasan nasabah. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah layanan yang diberikan harus maksimal.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket. Alat analisis yang digunakan adalah, uji validitas, uji reliabilitas Statistik deskriptif, uji normalitas, uji multikolimeritas, uji heterokedastisitas, uji autokorelasi, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis (uji t dan uji F), uji koefisien determinasi.

Dari hasil pengolahan data diperoleh persamaan  $KN = 7,475 - 0,541T + 0,168R + e$  dan data R square adalah 0.393 hal ini berarti variabel *Tangible* dan *Responsiveness* mampu menerangkan variabel Kepuasan Nasabah BTPN Syariah Padangsidempuan sebesar 39,3%, sedangkan sisanya sebesar 60.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam model ini (tidak diteliti). Untuk variabel *tangible*,  $t_{hitung} (-4,633) < -t_{tabel} (-1,66196)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau *tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Untuk variabel *responsiveness*,  $t_{hitung} (1,987) > t_{tabel} (1,66196)$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Untuk variabel *tangible* dan *responsiveness* secara simultan  $F_{hitung} (28,772) > F_{tabel} (3,10)$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau *tangible* dan *responsiveness* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.



## KATA PENGANTAR



Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Padangsidempuan)”**. Shalawat dan salam peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari gelapnya kebodohan menuju ilmu pengetahuan dan akhlakul karimah.

Ketika menyusun skripsi ini peneliti tentunya memiliki keterbatasan, sehingga banyak pihak yang telah membantu peneliti demi terselesainya skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL, sebagai Rektor IAIN Padangsidempuan, beserta para wakil rektor Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A., sebagai Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak H. Aswadi Lubis, SE., M.Si., sebagai Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, Bapak Drs. Samsuddin, M.Ag sebagai Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk dapat belajar dan menambah wawasan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

2. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, beserta para wakil dekan, Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., Ibu Rosnani Siregar, M.Ag, Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah memberikan dukungan administrasi dengan baik.
3. Bapak Muhammad Isa, ST., MM., sebagai Ketua Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Padangsidimpuan.
4. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag sebagai Pembimbing Skripsi I dan Bapak Rizal Ma'ruf Amidy ST, MM, sebagai Pembimbing Skripsi II yang telah bersedia dengan tulus memberikan arahan bimbingan, petunjuk dan saran kepada peneliti selama menyusun skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta staf sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.
6. Kepala Perpustakaan dan seluruh pegawai perpustakaan IAIN Padangsidimpuan yang telah membantu peneliti dalam hal mengadakan buku-buku yang ada kaitannya dengan penelitian ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman kepada peneliti dengan penuh kesungguhan dan penuh kesabaran, serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidimpuan yang telah memberikan kesempatan dan membantu memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi.

8. Teristimewa buat Ibundaku Hasnahwati SRG dan ayahandaku Marwan Efendi Lubis, saudara-saudariku Sri Wahyuni Lubis, Arpan Marwaji Lubis dan Febri Handayani Lubis
9. Buat teman-teman seperjuangan di Ekonomi Syariah (ES-3/MB<sup>2</sup>) angkatan pertama Tahun 2012, khususnya untuk saudara Rahmat Pauji Hasibuan SE, Muhammad Irsan Hrp, SE, Raja Ihutan Panggabean.

Semoga segala amalan yang baik tersebut akan memperoleh balasan rahmat dan karunia dari Allah Swt. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Padangsidempuan, Mei 2017  
Peneliti



NIRWAN EFENDI LUBIS  
NIM. 12 230 0110

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.

| Huruf Arab | Nama Huruf Latin | Huruf Latin        | Nama                        |
|------------|------------------|--------------------|-----------------------------|
| ا          | Alif             | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan          |
| ب          | ba               | b                  | be                          |
| ت          | ta               | t                  | te                          |
| ث          | ṣa               | ṣ                  | es (dengan titik di atas)   |
| ج          | jim              | j                  | je                          |
| ح          | ḥa               | ḥ                  | ha(dengan titik di bawah)   |
| خ          | kha              | kh                 | ka dan ha                   |
| د          | dal              | D                  | de                          |
| ذ          | ḏal              | ḏ                  | zet (dengan titik di atas)  |
| ر          | ra               | r                  | er                          |
| ز          | zai              | Z                  | zet                         |
| س          | sin              | S                  | es                          |
| ش          | syin             | sy                 | es dan ye                   |
| ص          | ṣad              | ṣ                  | es (dengan titik di bawah)  |
| ض          | ḏad              | ḏ                  | de (dengan titik di bawah)  |
| ط          | ṭa               | ṭ                  | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ          | ẓa               | ẓ                  | zet (dengan titik di bawah) |
| ع          | ‘ain             | ‘                  | koma terbalik di atas       |
| غ          | gain             | g                  | ge                          |
| ف          | fa               | f                  | ef                          |
| ق          | qaf              | q                  | ki                          |
| ك          | kaf              | k                  | ka                          |
| ل          | lam              | l                  | el                          |
| م          | mim              | m                  | em                          |
| ن          | nun              | n                  | en                          |
| و          | wau              | w                  | we                          |
| ه          | ha               | h                  | ha                          |



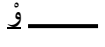
|   |        |   |          |
|---|--------|---|----------|
| ء | hamzah | ' | apostrof |
| ي | ya     | y | ye       |

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda   | Nama   | Huruf Latin | Nama |
|---|--------|-------------|------|
|  | fathah | a           | a    |
|  | kasrah | i           | i    |
|  | ḍommah | u           | U    |

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

| Tanda dan Huruf | Nama           | Gabungan | Nama    |
|-----------------|----------------|----------|---------|
| ..... ي         | fathah dan ya  | ai       | a dan i |
| و.....          | fathah dan wau | au       | a dan u |

### c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

| Harkat dan Huruf | Nama                    | Huruf dan Tanda | Nama                 |
|------------------|-------------------------|-----------------|----------------------|
| ...ا...ى...ى...ى | fathah dan alif atau ya | ā               | a dan garis atas     |
| ...ى...ى         | kasrah dan ya           | ī               | i dan garis di bawah |
| ...و             | ḍommah dan wau          | ū               | u dan garis di atas  |

## 3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

### a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

#### **4. Syaddah (Tsaydid)**

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

#### **5. Kata Sandang**

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ﻻ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

#### **6. Hamzah**

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

#### **7. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

#### **8. Huruf Capital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang

ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

## **9. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| Halaman Judul/Sampul  |             |
| Halaman Pengesahan Pembimbing                               |             |
| Surat Pernyataan Pembimbing                                 |             |
| Surat Pernyataan Menyusun Skripsi Sendiri                   |             |
| Berita Acara Ujian Munaqasyah                               |             |
| Halaman Pengesahaan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam |             |
| <b>ABSTRAK</b> .....  | <b>i</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                 | <b>ii</b>   |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....                          | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                     | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                   | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                  | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>                                  |             |
| A. Latar Belakang Masalah.....                              | 1           |
| B. Identifikasi Masalah .....                               | 5           |
| C. Batasan Masalah.....                                     | 5           |
| D. Rumusan Masalah .....                                    | 6           |
| E. Definisi Operasional Variabel.....                       | 6           |
| F. Tujuan Penelitian .....                                  | 8           |
| G. Manfaat Penelitian .....                                 | 8           |
| H. Sistematika Pembahasan .....                             | 8           |
| <b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>                              |             |
| A. Kerangka Teori.....                                      | 10          |
| 1. Kepuasan .....   | 10          |
| 2. Pelayanan .....  | 18          |
| 3. <i>Gap</i> (Kesenjangan) Kualitas Pelayanan.....         | 21          |
| B. Penelitian Terdahulu .....                               | 22          |
| C. Kerangka Pikir .....                                     | 25          |
| D. Hipotesis.....   | 26          |
| <b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>                          |             |
| A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....                        | 28          |
| B. Jenis penelitian .....                                   | 28          |
| C. Populasi dan sampel.....                                 | 29          |
| D. Instrumen Pengumpulan Data .....                         | 30          |
| E. Uji Validitas dan Reliabilitas .....                     | 31          |
| 1. Uji Validitas .....                                      | 31          |
| 2. Uji Reliabilitas .....                                   | 32          |
| F. Analisa Data .....                                       | 33          |
| 1. Statistik Deskriptif .....                               | 33          |
| 2. Uji Normalitas .....                                     | 33          |
| 3. Uji Multikolimeritas.....                                | 33          |
| 4. Uji Heteroskedastisitas.....                             | 34          |
| 5. Uji Autokorelasi .....                                   | 34          |



|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 6. Regresi Linier Berganda ..... | 35 |
| 7. Uji Hipotesis .....           | 36 |
| a. Uji T .....                   | 36 |
| b. Uji F .....                   | 36 |
| c. Uji Koefisien (RSquare).....  | 36 |

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Gambaran Umum BTPN Padangsidempuan .....           | 39 |
| 1. Sejarah Singkat PT. BTPN Padangsidempuan .....     | 39 |
| 2. Unit Usaha PT. BTPN Padangsidempuan .....          | 41 |
| a. BTPN Sinaya.....                                   | 41 |
| b. BTPN Purna Bakti .....                             | 42 |
| c. BTPN Mitra Usaha Rakyat .....                      | 42 |
| d. BTPN Mitra Bisnis.....                             | 43 |
| e. BTPN Wow.....                                      | 43 |
| f. BTPN Wow! .....                                    | 43 |
| g. BTPN Syariah .....                                 | 43 |
| 3. Visi dan Misi PT. BTPN Padangsidempuan.....        | 44 |
| a. Visi PT. BTPN Padangsidempuan.....                 | 44 |
| b. Misi PT. BTPN Padangsidempuan .....                | 44 |
| 4. Struktur Organisasi PT. BTPN Padangsidempuan ..... | 45 |
| B. Deskripsi Data.....                                | 46 |
| C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....          | 51 |
| 1. Hasil Uji Validitas.....                           | 52 |
| 2. Hasil Uji Reliabilitas .....                       | 53 |
| D. Hasil Analisa Data.....                            | 54 |
| 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....                | 54 |
| 2. Hasil Uji Normalitas .....                         | 54 |
| 3. Hasil Uji Multikolinearitas.....                   | 58 |
| 4. Hasil Uji Heterokedastisitas .....                 | 59 |
| 5. Hasil Uji Autokorelasi.....                        | 60 |
| 6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....             | 60 |
| 7. Hasil Uji Hipotesis .....                          | 62 |
| a) Hasil Uji T.....                                   | 62 |
| b) Hasil Uji F.....                                   | 63 |
| c) Hasil Uji Adjust R Square.....                     | 63 |
| E. Hasil Pembahasan .....                             | 64 |
| F. Keterbatasan Penelitian .....                      | 65 |

#### **BAB V : PENUTUP**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 66 |
| B. Saran.....       | 67 |

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Nasabah BTPN Syariah Padangsidempuan 2011-2015 .....   | 3  |
| Tabel 1.2 Definisi Operasional Variabel.....                            | 6  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                    | 22 |
| Tabel.3.1 Skala Reliabilitas Metode Alpha Cronbach's .....              | 32 |
| Tabel.3.2 Pengujian Tingkat Autokorelasi .....                          | 35 |
| Tabel 4.1 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 46 |
| Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....                       | 47 |
| Tabel 4.3 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Pendidikan .....     | 48 |
| Tabel 4.4 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Pekerjaan .....      | 49 |
| Tabel 4.5 Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Penghasilan .....    | 50 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangible</i> (X1) .....       | 52 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> (X2) ..... | 52 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y) .....        | 53 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Tangible</i> .....         | 54 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Responsiveness</i> .....  | 55 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah.....        | 55 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....                          | 56 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinieritas .....                           | 59 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Autokorelasi .....                                | 60 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....                      | 61 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji T.....  | 62 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....  | 63 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji R Square .....                                    | 64 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Grafik Jumlah Nasabah BTPN Syariah Padangsidempuan .....  | 3  |
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....                                       | 26 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi BTPN Padangsidempuan .....            | 45 |
| Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....         | 47 |
| Gambar 4.3 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....           | 48 |
| Gambar 4.4 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan.....      | 49 |
| Gambar 4.5 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....       | 50 |
| Gambar 4.6 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan .....    | 51 |
| Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Tangible</i> .....       | 57 |
| Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas Variabel <i>Responsiveness</i> ..... | 57 |
| Gambar 4.9 Hasil Uji Normalitas Variabel Kepuasan Nasabah .....      | 58 |
| Gambar 4.10 Hasil Uji Heterokedastisitas .....                       | 59 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1 Tabulasi Data**

**Lampiran 2 Transformasi Data**

**Lampiran 3 Tabulasi Data Transformasi**

**Lampiran 4 Hasil Uji Validitas**

**Lampiran 5 Tabel r**

**Lampiran 6 Tabel Durbin Watson**

**Lampiran 7 Tabel t**

**Lampiran 8 Tabel F**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini, segala aspek ekonomi mengalami persaingan yang sangat ketat, tidak terkecuali pada lembaga keuangan. Perkembangan lembaga keuangan di Indonesia sekarang ini, membuat para bankir selalu dihadapkan pada persaingan yang sangat ketat. Sehingga setiap lembaga keuangan berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya masing-masing. Pada saat kita masuk di kebanyakan bank, kita perhatikan bahwa kontak manusiawi dilakukan pada tingkat maksimum. Pada saat kita masuk sudah ada karyawan yang menyambut kita dengan senyum yang ramah dan menawarkan bantuan.

Sama halnya dengan Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Padangsidimpuan selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar tetap diminati oleh masyarakat. Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh BTPN Padangsidimpuan adalah *Tangible* atau bukti fisik, *Reliability* atau keandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan dan kepastian atau *Empathy*.<sup>1</sup>

Bukti fisik (*Tangible*) merupakan seberapa baik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Penampilan fisik pelayanan, karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna dalam

---

<sup>1</sup>Lena Ellitan & Lina Anatan, *Strategi Bersaing Dalam Service Driven Economy*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset,2006), hal. 184.

pelayanan nasabah. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan berpengaruh pada pelayanan nasabah. Karyawan adalah sosok yang memberikan perhatian terkait dengan sikap, penampilan dan bagaimana mereka menyampaikan kesan pelayanan. Dalam hal ini sejauh mana perusahaan memfasilitasi sarana komunikasi sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan adalah hal yang tidak terpisahkan.

Keandalan merupakan suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan). Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan. Tingkat kompetensi perusahaan juga dapat dilihat dari sini, sejauh mana tingkat kemampuan perusahaan dapat ditunjukkan. Keandalan berkaitan dengan probabilitas atau kemungkinan suatu produk melaksanakan fungsinya secara berhasil dalam periode waktu tertentu dibawah kondisi tertentu dengan demikian keandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan atau probabilitas tingkat keberhasilan.

Daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah. Pada pelayanan, kemampuan untuk segera mengatasi kegagalan secara profesional dapat memberikan persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan. Adapun bentuk kepedulian tersebut dapat dilakukan baik melalui pencapaian informasi atau penjelasan-penjelasan ataupun melalui tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh nasabah.

BTPN Padangsidempuan telah berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari berbagai dimensi, dengan harapan nasabah tetap percaya dengan layanan yang diberikan oleh BTPN Syariah Padangsidempuan dan tetap diminati oleh para nasabah dan calon nasabah.

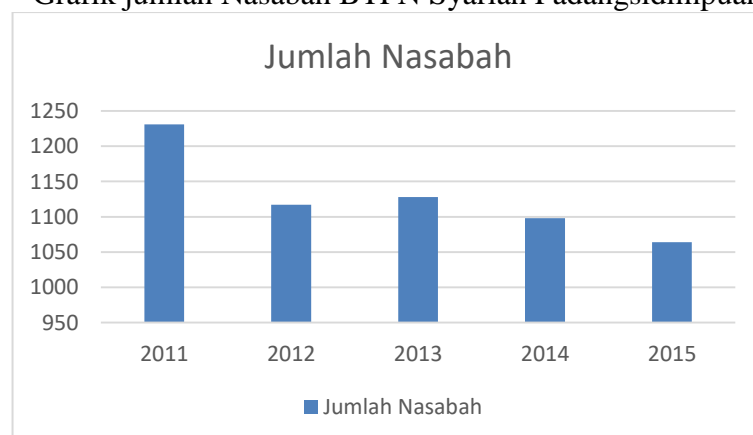
Namun jika dilihat dari jumlah nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Padangsidempuan dari tahun ke tahun fluktuasi dominan menurun. Berikut data jumlah nasabah BTPN Padangsidempuan dari tahun 2011 samapai tahun 2015.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah BTPN Syariah Padangsidempuan 2011-2015**

| No. | Tahun | Jumlah Nasabah |
|-----|-------|----------------|
| 1   | 2011  | 1.231          |
| 2   | 2012  | 1.117          |
| 3   | 2013  | 1.128          |
| 4   | 2014  | 1.098          |
| 5   | 2015  | 1.064          |

*Sumber. Dokumen BTPN Padangsidempuan.*

**Gambar 1.1**  
**Grafik jumlah Nasabah BTPN Syariah Padangsidempuan**



*Sumber: Komputerisasi Dokomen BTPN Padangsidempuan*

Berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat kita lihat bahwa dengan upaya peningkatan pelayanan yang dikukan oleh BTPN Padangsidimpuan dari berbagai dimensi belum dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dilihat dari jumlah nasabah BTPN Padangsidimpuan yang mengalami fluktuasi namun dominan menurun pada tabel di atas.

Selain tabel dan grafik di atas, berdasarkan pengamatan peneliti pada beberapa nasabah BTPN Syariah Padangsidimpuan kebanyakan mereka tidak mau bercerita tentang bank tersebut dan tidak mau merekomendasikan orang lain agar menjadi nasabah bank tersebut. Berdasarkan pengamatan peneliti dan tabel jumlah nasabah di atas maka dapat peneliti simpulkan kepuasan nasabah BTPN Syariah Padangsidimpuan masih perlu di tingkatkan, melalui pelayanan yang baik.

Sebuah bank dikatakan bijaksana jika mengukur kepuasan nasabahnya secara teratur, karena kunci untuk mempertahankan nasabah adalah kepuasan. Sedangkan kepuasan akan timbul jika layanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Dengan begitu nasabah akan lebih lama setia, membeli lebih banyak ketika bank memperkenalkan produk baru dan meningkatkan produksi yang ada, membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang bank dan produk-produknya.<sup>2</sup>

Namun jika dilihat dari tabel 1.1 di atas menunjukkan jumlah nasabah mengalami penurunan dari tahun 2011-2015 sementara pihak bank selalu

---

<sup>2</sup>Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, diterjemahkan dari (Marketing Management) oleh (Benyamin Molan), (Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 179.



meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti "**Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Padangsidempuan)**"

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat peneliti identifikasi bahwa masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *Tangible* atau bukti fisik terhadap kepuasan nasabah pada BTPN Syariah Padangsidempuan
2. Pengaruh *Reliability* atau keandalan terhadap kepuasan nasabah BTPN Syariah Padangsidempuan
3. Pengaruh *Responsiveness* atau ketanggapan terhadap kepuasan nasabah BTPN Syariah Padangsidempuan
4. Pengaruh *Assurance* atau jaminan dan kepastian terhadap kepuasan nasabah BTPN Syariah Padangsidempuan
5. Pengaruh *Empathy* terhadap kepuasan nasabah BTPN Syariah Padangsidempuan.

## **C. Batasan Masalah**

Dari berbagai masalah yang disebutkan diatas perlu dilakukan pembatasan masalah agar penelitian yang akan dilakukan lebih mendalam. Adapun masalah yang peneliti teliti adalah pengaruh *tangible* dan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Padangsidempuan.

#### D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *Tangible* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Padangsidempuan?
2. Apakah *Responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Padangsidempuan?
3. Apakah *Tangible* dan *Responsiveness* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Padangsidempuan?

#### E. Definisi Operasional Variabel

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman terhadap istilah yang dipakai dalam judul penelitian maka disini dibuat definisi operasional variabel, guna menjelaskan istilah yang dipakai dalam penelitian ini. Definisi yang terdapat dalam penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Definisi Operasional Variabel**

| Variabel             | Definisi  | Indikator   | Skala Pengukuran |
|----------------------|---|---|------------------|
| <i>Tangible (X1)</i> | Penampilan dari bentuk pelayanan baik berupa gedung, teknologi maupun | Material berupa:<br>1. Gedung<br>2. Penampilan pegawai<br>3. Mesin Anjungan Tunai Mandiri | <b>Interval</b>  |

|                             |   |   |                 |
|-----------------------------|---|---|-----------------|
|                             | peralatan.  | (ATM)<br>4. Sarana dan prasarana <sup>3</sup>   |                 |
| <b>Responsiveness (X2)</b>  | Kemauan karyawan untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. | 1. Tanggap<br>2. Ramah, sopan, dan akrab<br>3. Umpan balik  | <b>Interval</b> |
| <b>Kepuasan Nasabah (Y)</b> | Perasaan nasabah sebagai respon terhadap layanan baik barang maupun jasa yang telah dikonsumsi                                | 1. Konfirmasi Harapan<br>2. Minat Pembelian Ulang<br>3. Kesiapan untuk merekomendasi <sup>4</sup> | <b>Interval</b> |

## F. Tujuan Penelitian

Penelitian yang peneliti teliti memiliki tiga tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah *Tangible* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Padangsidempuan

<sup>3</sup> M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta: 2012), hlm. 199.

<sup>4</sup> Ali Hasan, *Marketing* (Yogyakarta: Media Presindo, 2008), hlm. 68-69.

2. Untuk mengetahui apakah *Responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Padangsidempuan
3. Untuk mengetahui apakah *Tangible* dan *Responsiveness* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Padangsidempuan?

#### **G. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat bermanfaat bagi pihak Bank sebagai acuan pengambilan keputusan antara meningkatkan atau mengabaikan dimensi *Tangible* dan *Responsiveness*, dan bagi peneliti adalah untuk menambah wawasan dalam bidang penelitian guna bekal dalam penulisan skripsi.

#### **H. Sistematika Pembahasan**

Untuk melaksanakan sebuah penelitian tentunya beranjak dari sebuah masalah yang akan dibahas. Maka untuk mempermudah penelitian ini agar sesuai dengan permasalahan yang ada, maka peneliti menggunakan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan yang di dalamnya berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, definisi operasional variabel, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

Bab II Landasan Teori yang di dalamnya berisikan tentang pelayanan dan dimensi-dimensinya, serta kepuasan nasabah. Selain itu pada bab ini jika memaparkan tentang penelitian terdahulu, kerangka pikir dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian yang di dalamnya berisikan lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, jenis data dan sumber data, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas serta analisis data.

Untuk langkah di lapangan “langkah nyata” dalam penelitian untuk mengetahui hasil penelitian secara umum dan khusus terdapat pada Bab IV. Didalamnya berisikan paparan data atau hasil penelitian dan pembahasan yang tersusun atas hasil-hasil penelitian yang merupakan kumpulan data-data yang diperoleh peneliti dan pembahasan yang merupakan hasil analisis peneliti terhadap permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian.

Setelah hasil penelitian diketahui pada Bab IV, maka selanjutnya pada Bab V merupakan penutup yang memuat kesimpulan dan saran-saran yang dianggap penting.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Karangka Teori

##### 1. Kepuasan

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>1</sup> Sedangkan pengertian lain, kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*out come*) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah.

Menurut Philip Kotler dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pemasaran kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah yang diharapkan maka nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka nasabah puas. Dan jika kinerja melebihi harapan maka nasabah amat sangat puas atau sedang.<sup>2</sup>

Dari sisi lain pakar mendefenisikan kepuasan nasabah menyatakan, bahwa kepuasan atau ketidakpuasan nasabah adalah respons nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskormasi yang dirasakan antara

---

<sup>1</sup>Philip Kotler, *Management* (Jakarta: Permata Puri Media, 2005) hlm. 48.

<sup>2</sup>Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, diterjemahkandari (Marketing Management) oleh (Benyamin Molan), (Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2007), hlm. 177.

harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual layanan yang dirasakan setelah pemakaiannya.<sup>3</sup>

Menurut Engel mengungkapkan, bahwa kepuasan nasabah merupakan “evaluasi pembeli, di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcom*) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah.”<sup>4</sup>

Dari beberapa penjelasan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kepuasan adalah rasa senang atau tidak senang nasabah setelah membandingkan kinerja layanan yang diberikan oleh bank dengan harpannya, jika sesuai atau melebihi harapannya maka nasabah akan puas, sebaliknya jika tidak sesuai dengan yang diharapkannya maka nasabah tersebut tidak puas.

Dalam prakteknya apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu sebagai berikut.

- a. Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank yang lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan atau nasabah.
- b. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara, sehingga memapu meningkatkan jumlah nasabah.

---

<sup>3</sup>M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bojongkerta: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 104.

<sup>4</sup>*Ibid.*, hlm. 104.

Seperti yang dikemukakan Richens bahwa kepuasan nasabah dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru. Dengan adanya kepuasan nasabah ini memungkinkan pengurangan biaya iklan oleh bank sehingga bank dapat meningkatkan keuntungannya.<sup>5</sup>

Dari dua keuntungan yang didapat oleh bank di atas, peneliti dapat memahami bahwa jika nasabah merasa puas dengan layanan bank, maka hubungan antara nasabah dengan bank akan terjalin dengan baik dan nasabah akan membeli setiap produk baru yang ditawarkan oleh bank. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Al-Quran surat an-Nahl ayat:

30

وَقِيلَ لِلَّذِينَ اتَّقَوْا مَاذَا أَنْزَلَ رَبُّكُمْ ۚ قَالُوا خَيْرًا لِلَّذِينَ أَحْسَنُوا فِي هَذِهِ الدُّنْيَا حَسَنَةٌ ۗ وَلَدَارُ الْآخِرَةِ خَيْرٌ وَلَنِعْمَ دَارُ الْمُتَّقِينَ ﴿٣٠﴾

*Artinya: dan dikatakan kepada orang-orang yang bertakwa: "Apakah yang telah diturunkan oleh Tuhanmu?" mereka menjawab: "(Allah telah menurunkan) kebaikan". orang-orang yang berbuat baik di dunia ini mendapat (pembalasan) yang baik. dan Sesungguhnya kampung akhirat adalah lebih baik dan Itulah Sebaik-baik tempat bagi orang yang bertakwa.<sup>6</sup>*

Pada penggalan ayat ini ada kata yang memiliki arti di dunia mendapat pembalasan yang baik. Maksudnya adalah jika kita berbuat

<sup>5</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 262-263.

<sup>6</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2005), hlm. 270.



baik atau memberi pelayanan yang baik maka kita akan memperoleh balasan yang baik di dunia. Pembalasan tersebut dapat berupa rezeki seperti, jika bank memberikan pelayanan yang baik maka nasabah akan setia kepada bank tersebut dan ini akan memberikan rezeki kepada bank tersebut.<sup>7</sup>

Pada ayat ini dijelaskan bahwa orang yang berbuat baik akan memperoleh pembalasan yang baik, seperti rezki yang melimpah dalam bentuk loyalitas nasabah terhadap layanan yang di berikan oleh bank.

Bank yang sehat akan secara rutin mengukur kepuasan nasabahnya sebagai dasar pengambilan keputusan manjerial. Ada beberapa cara mengukur kepuasan nasabah yang dapat dilakukan oleh bank, yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Yang dimaksud dengan sistem keluhan dan saran adalah perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, media sosial maupun sarana keluhan lainnya. Dengan adanya informasi keluhan dan saran dari nasabah memungkinkan bank mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, nasabah akan menilai respons dari bank tersebut.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Survei kepuasan pelanggan yang dimaksud adalah bank melakukan survei untuk mendeteksi komentar para nasabah, dengan

---

<sup>7</sup>Ahmada Mushthafa Al-Maraghi, *Tafsir Al-Maraghi* (Semarang: Thoha Putra, 1974), hlm. 131.

adanya survei ini diharapkan mendapat umpan balik yang positif dari nasabah. Survei biasanya dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara langsung dengan nasabah atau dengan menyebarkan angket kepada para nasabah.

c. Pembeli Bayangan

Pembeli bayangan yang dimaksud adalah perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupaun dari level manajemen sendiri sebagai nasabah ke bank lain atau ke bank sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayanan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.

d. Analisa Nasabah yang Lari

Analisa nasabah yang lari maksudnya ialah menghubungi pelanggan yang hilang kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke bank lain, adakah pelayanan yang tidak atau kurang baik yang diberikan oleh bank. Misalnya ada nasabah yang menutup rekening tabungannya, maka bank harus menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan penutupan, jika terjadi masalah atau ketidakpuasan terhadap

pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.<sup>8</sup>

Implikasi dari pengukuran kepuasan nasabah tersebut adalah nasabah dilibatkan dalam pengembangan produk atau jasa dengan cara mengidentifikasi apa yang dibutuhkan nasabah. Hal ini berbeda dengan pelanggan/nasabah dalam konsep tradisional, dimana mereka tidak dalam pengembangan pelayanan, karena mereka berada diluar sistem.

Tujuan untuk melibatkan pelanggan/nasabah dalam pengembangan produk dan jasa adalah agar perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan/nasabah, bahkan jika mungkin melebihi harapan pelanggan. Persepsi yang akurat mengenai harapan pelanggan/nasabah merupakan hal yang perlu, namun tidak cukup untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/nasabah. Bank harus mewujudkan harapan pelanggan ke dalam desain dan standar kepuasan pelanggan/nasabah. Desain dan standar kepuasan pelanggan/nasabah dikembangkan atas dasar harapan nasabah dan prioritasnya.

Sedangkan menurut Richard F. Gerson untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara:

- 1) Mempelajari persepsi pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.
- 2) Menentukan kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan.
- 3) Menutup segala kesenjangan yang ada.

---

<sup>8</sup> M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta: 2012), hlm 204-205.

- 4) Memeriksa apakah peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan sesuai harapan atau tidak.
- 5) Dengan mengukur peningkatan kinerja apakah membawa peningkatan laba.
- 6) Mempelajari bagaimana akan melakukan sesuatu dan apa yang harus dilakukan kemudian.
- 7) Menerapkan proses perbaikan yang berkesinambungan secara terus-menerus.<sup>9</sup>

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang dapat membuat nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya. Agar kejadian ini tidak terulang, maka seorang karyawan bank, terlebih lagi petugas pelayanan harus tahu faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah merasa tidak puas dan meninggalkan bank.

Berikut ini ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga nasabah meninggalkan bank, sebagai berikut :<sup>10</sup>

- a. Pelayanan yang tidak memuaskan.

Banyak hal yang menyebabkan pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepelkan atau tidak diperhatikan atau kadang nasabah merasa tersinggung.

- b. Produk yang tidak baik.

---

<sup>9</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group,2010), hlm. 164.

<sup>10</sup>Mohammad Syamsul Ma'rif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi*, (Jakarta : PT. Grasindo, 2003), hlm. 134.

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang, sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

- c. Ingkar janji, tidak tepat waktu.

Petugas perusahaan tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

- d. Biaya yang relatif mahal.

Biaya yang dibebankan kepada pelanggan relatif mahal, jika dibandingkan dari perusahaan pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah meninggalkan perusahaan yang bersangkutan.

Untuk mengatasi hal-hal tersebut diatas maka perlu diketahui cara-cara yang membuat nasabah merasa puas dan betah berurusan dengan perusahaan yang bersangkutan, sebagai berikut :

- a. Petugas pelayanan yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
- b. Sebagai pelayanan cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Disamping itu pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
- c. Menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana yang tenang, kebersihan selalu terjaga dan nasabah selalu merasa aman.

## 2. Pelayanan

Menurut Parasuraman, et. all, 1998, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan nasabah atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Menurut H. Malayu S.P. Hasibuan pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Selain itu pelayanan juga dapat diartikan sebagai pemberian jasa kepada pihak lain.<sup>11</sup>

Menurut Feigenbaum kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Sedangkan menurut pakar lainnya kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.<sup>12</sup>

Pendapat lain mengatakan kualitas pelayanan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi pelanggan. Kualitas pelayanan pelanggan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, biaya administrasi yang lebih hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek, kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen

---

<sup>11</sup>H. Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), hlm. 152.

<sup>12</sup>*Op., Cit*, M.N. Nasution, hlm. 41.

(*economics administration cost, lead time to customer delivery, elimination of waste time, and securities to customer*).<sup>13</sup>

Di dalam al-Quran banyak dijelaskan tentang pelayanan dengan istilah berbuat baik. Adapun ayat tersebut adalah surat Al-Kahfi ayat 19.

.... وَلِيَتَلَطَّفَ وَلَا يُشْعِرَنَّ بِكُمْ أَحَدًا ﴿١٩﴾

Artinya: ....dan hendaklah ia Berlaku lemah-lembut dan janganlah sekali-

kali menceritakan halmu kepada seorangpun.<sup>14</sup>

Dimensi kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono terdiri dari 5 dimensi yaitu, bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati). Penjelasan masing-masing dimensi adalah :<sup>15</sup>

a. *Reliability* atau reliabilitas

Reliabilitas adalah kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang disajikan secara akurat sejak pertama kali. Sebagai contoh sebuah perusahaan atau bank barangkali memilih konsultasi semata-mata berdasarkan reputasi. Apabila konsultasi tersebut mampu memberikan apa yang diinginkan klien, klien tersebut bakal puas dan membayar *fee* konsultasi. Namun, bila konsultasi tersebut gagal mewujudkan apa yang diharapkan klien, *fee* konsultasi tidak akan dibayar penuh (tentunya, bergantung pada negosiasi awal)

<sup>13</sup>Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Jakarta Selatan:Ghalia Indonesia,2010), hlm. 91.

<sup>14</sup>Departemen Agama RI, *Op.,Cit.* hlm. 295.

<sup>15</sup>Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: AndiOffset, 2008), hlm.95.

b. *Responsiveness* (daya tanggap)

*Responsiveness* adalah kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan mereka dengan segera. Seperti pada saat kita memasuki salah satu bank, pada awal kita masuk pada gedung bank tersebut kita langsung disambut oleh satpam dengan senyuman dan menawarkan bantuan kepada kita. Ini lah yang dimaksud dengan *responsiveness* atau daya tanggap.

c. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*). Jika kita ingin menabung uang kita ke bank maka kita terlebih dahulu percaya terhadap bank tersebut tanpa kepercayaan kita tidak akan mau menabungkan uang kita.

d. *Emphaty* (Empati)

*Emphaty* adalah kemampuan perusahaan atau bank untuk memahami masalah para pelanggannya atau nasabah dan bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

e. *Tangibles* (Bukti fisik)

*Tangibles* adalah penampilan, bentuk fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Kolam renang yang kotor dan keruh bakal



dinilai jelek oleh pelanggan. Lantai yang kotor dan bau pada gedung bank akan dinilai para nasabah dengan nilai yang jelek, walaupun para karyawan bank tersebut berpenampilan menarik.

### 3. *Gap* (Kesenjangan) kualitas pelayanan

Leonard L. Berry, A. Parasuraman, dan Valarie A. Zeithaml, melakukan penelitian mengenai *customer perceived quality*. Dalam penelitian tersebut diidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa. Kelima kesenjangan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesenjangan antara harapan konsumen/nasabah dengan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan/nasabah. Maka manajemen bank mungkin berpikir bahwa nasabah menginginkan penampilan karyawan yang lebih baik, tetapi nasabah mungkin lebih mementingkan daya tanggap karyawan .
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mungkin memahami secara tepat keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan suatu set standar kinerja spesifik. Pimpinan bank menyuruh karyawan untuk memberikan pelayanan yang “cepat” tanpa menentukannya secara kuantitatif.
3. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Para karyawan mungkin kurang terlatih atau tidak mampu atau tidak mau memenuhi standar. Atau mereka dihapkan pada standar yang

berlawanan, seperti menyediakan waktu untuk mendengarkan para pelanggan/nasabah dan melayani mereka dengan cepat.

4. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan nasabah dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat para wakil bank dan iklan bank. Jika suatu brosur bank memperlihatkan hal-hal yang dibutuhkan nasabah, tetapi nasabah tiba dan tidak menemukan hal-hal yang mereka anggap tersebut, maka komunikasi eksternal itu telah mendistorsi harapan pelanggan.
5. Kesenjangan antara jasa aktual dan harapan. Kesenjangan ini terjadi bila memiliki persepsi yang keliru tentang kualitas jasa tersebut. Karyawan mungkin terus mengunjungi nasabah untuk menunjukkan kepeduliannya, tetapi nasabah menganggapnya sebagai indikasi bahwa ada sesuatu yang tidak beres.<sup>16</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Untuk menguatkan penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul yang diteliti. Adapun dikemukakannya hasil penelitian terdahulu adalah untuk mendukung isi ataupun bahan acuan (perbandingan) dari penelitian ini.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

| No | Nama/judul   | Hasil penelitian  | Perbedaan                        |
|----|--|---|----------------------------------|
| 1  | Arif Lukman Hakim/<br>Analisis Pengaruh <i>Tangibles</i> | Bukti fisik ( <i>tangible</i> ),<br>keandalan ( <i>reliability</i> ), | Lokasi penelitian<br>arif lukman |

<sup>16</sup>Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektif Global* (Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta, 2006), hlm.33.

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| . | <p>, <i>Reliability</i>,<br/> <i>Responsiveness</i>,<br/> <i>Assurance</i>, Dan <i>Empathy</i><br/> Terhadap<br/> Kepuasan Konsumen<br/> Pada "Green Fitness<br/> Cepiring</p>  | <p>ketanggapan<br/> (<i>responsiveness</i>), jaminan<br/> (<i>assurance</i>), keramah-<br/> tamahan (<i>empathy</i>)<br/> berpengaruh positif<br/> terhadap kepuasan nasabah<br/> Green Fitness Cepiring,<br/> semakin<br/> meningkat bukti fisik<br/> (<i>tangible</i>), keandalan<br/> (<i>reliability</i>), ketanggapan<br/> (<i>responsiveness</i>), jaminan<br/> (<i>assurance</i>),<br/> keramah-tamahan<br/> (<i>empathy</i>), maka kepuasan<br/> Pelanggan semakin meningkat</p> | <p>hakim pada<br/> "Green Fitness<br/> Cepiring<br/> sementara<br/> penelitian ini<br/> dilaksanakan<br/> pada BTPN<br/> Syariah<br/> Padangsidempuan<br/> . Dan variabel<br/> yang digunakan<br/> hanya pada<br/> dimensi <i>tangible</i><br/> dan<br/> <i>responsiveness</i></p> |
| 2 | <p>Rahayu Triastity<br/> . Sl. Triyaningsih/Pengaruh<br/> <i>Tangible</i>, <i>Reliability</i>,<br/> <i>Responsiveness</i>,<br/> <i>Assurance</i> Dan <i>Empathy</i><br/> Terhadap<br/> Kepuasan Konsumen<br/> (Survei Konsumen Rumah<br/> Di Cv Satria Graha<br/> Gedongan,<br/> Colomadu, Karanganyar)</p> | <p>Hasil penelitian juga<br/> membuktikan<br/> bahwa di antara kelima<br/> dimensi<br/> kualitas pelayanan di CV<br/> Satria Graha<br/> Karang anyar yang<br/> memberikan<br/> Pengaruh besar terhadap<br/> kepuasan<br/> Konsumen pembeli produk<br/> rumah<br/> Adalah dimensi <i>tangible</i>.</p>  | <p>Lokasi penelitian<br/> Rahayu Triastity<br/> SL. Triyaningsih<br/> pada CV Satria<br/> Graha Gedongan,<br/> Colomadu,<br/> Karang anyar<br/> sementara<br/> penelitian ini<br/> dilaksanakan<br/> pada BTPN<br/> Syariah<br/> Padangsidempuan<br/> . Dan variabel</p>           |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|   |   |  | yang digunakan hanya pada dimensi <i>Tangible</i> dan <i>responsiveness</i>   |
| 3 | Muhammad Yamin Hasibuan SE./ Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan | Hasil penelitian Muhammad Yamin Hasibuan membuktikan bahwa pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Panyabungan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien | Lokasi penelitian Muhammad Yamin Hasibuan Pada Rumah Sakit Umum Panyabungan sementara penelitian ini dilaksanakan pada BTPN Syariah Padangsidempuan . Dan variabel yang digunakan adalah pelayanan dan kepuasan, namun pelayanan pada penelitian ini hanya berfokus pada dimensi <i>Tangible</i> dan <i>responsiveness</i> sementara penelitian |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | <p>Muhammad Yamin meneliti seluruh dimensi dan menjadikannya satu variabel, sehingga alat analisa yang digunakan juga berbeda</p> <p>Muhammad Yamin Hasibuan menggunakan regresi linier sederhana sementara penelitian ini menggunakan regresi linier berganda.</p> |
|--|--|--|---|

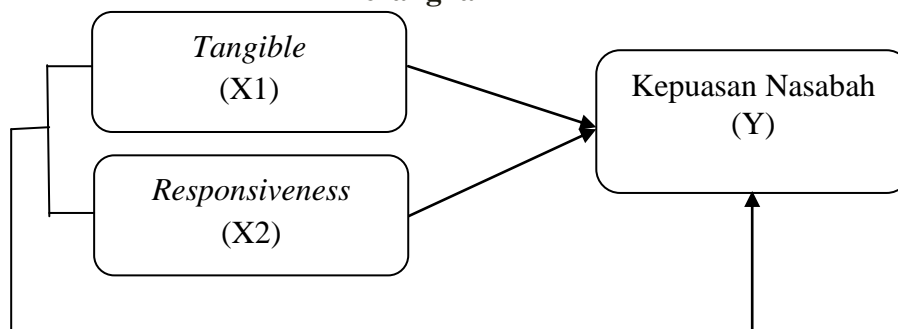
### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan sintesa dari serangkaian yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternatif dan serangkaian masalah yang ditetapkan.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup>Abdul Hamid, *Metode Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm. 26.

**Gambar. 2.1**  
**Kerangka Pikir**



Berdasarkan landasan teori, peneliti menduga ada pengaruh variabel X (*Tangible* dan *Responsiveness*) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Padangsidempuan.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara peneliti berupa dugaan tentang apa-apa yang sedang diamati oleh peneliti dalam usaha memahami penelitian tersebut.<sup>18</sup> Adapun dugaan sementara peneliti terkait dengan permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

H<sub>01</sub> : *Tangible* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah pada BTPN Syariah Padangsidempuan

H<sub>02</sub> : *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah pada BTPN Syariah Padangsidempuan

H<sub>03</sub> : *Tangible* dan *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah pada BTPN Syariah Padangsidempuan

---

<sup>18</sup>Suryani & Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam* (Jakarta: Kencana, 2015), hlm.98.

H<sub>a</sub>1: *Tangible* berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah pada BTPN

Syariah Padangsidempuan

H<sub>a</sub>2 : *Responsiveness* berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah pada BTPN

Syariah Padangsidempuan

H<sub>a</sub>3: *Tangible* dan *Responsiveness* berpengaruh terhadap Kepuasan

nasabah pada BTPN Syariah Padangsidempuan

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Padangsidimpuan. Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan dari bulan November 2016 sampai bulan Mei 2017, yang dimulai dari penyusunan rencana dan usulan penelitian hingga kegiatan akhir yaitu penyelesaian laporan penelitian yang akan dibuat oleh peneliti.

##### **B. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data kuantitatif/ data yang berbentuk angka atau data yang diangkakan. Peneliti kuantitatif menyisihkan dan menentukan variabel-variabel dan kategori-kategori variabel.<sup>1</sup> Sementara penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan data untuk menguji atau menjawab permasalahan yang sedang diteliti.<sup>2</sup> Jadi penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian dengan mengumpulkan data terlebih dahulu, kemudian data yang dikumpulkan didesain sedemikian rupa sehingga berbentuk angka untuk menjawab masalah yang sedang diteliti.

---

<sup>1</sup>Julia Brannen, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Samarinda: Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Samarinda, 2004), hlm. 11.

<sup>2</sup>Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif Dilengkapi dengan Contoh-Contoh Aplikasi: Proposal Penelitian dan Laporrannya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 8.



### C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Syariah Padangsidempuan.

Sampel adalah bagian kecil dari anggota populasi yang diambil berdasarkan teknik tertentu sehingga dapat mewakili populasinya,<sup>3</sup> atau sampel merupakan bagian atau sejumlah cuplikan tertentu yang diambil dari suatu populasi dan diteliti secara rinci.<sup>4</sup> Diketahui jumlah populasi nasabah Bank Tabungan Pensiuna Nasional (BTPN) Syariah Padangsidempuan sebanyak 1.064 nasabah. Pengukuran tingkat signifikansi yang digunakan 10% atau (0.1).

Adapun penentuan besar sampel menggunakan Formula Slovin sebagai berikut:

$$S = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

S : Sampel Penelitian

N : Populasi

1 : Ketentuan Formula Slovin

Ne<sup>2</sup> : Taraf Signifikansi

---

<sup>3</sup>Hendri Tanjung & Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: Gramata Publishing, 2013), hlm. 113.

<sup>4</sup>Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 162.

Jadi, pengambilan sampel dapat dilihat pada perhitungan sebagai berikut:

$$S = \frac{1064}{1 + 1064 (0.1)^2}$$

$$S = \frac{1064}{10,64}$$

$$S = 91,40$$

$$S = 92$$

Berdasarkan perhitungan di atas bahwa sampel sebanyak 91.40 dibulatkan menjadi 92 responden dari 1064 populasi. Sampel inilah yang akan diambil pada nasabah Bank Tabungan Nasional (BTPN) Syariah Padangsidempuan. Sedangkan teknik pengambilan sampel peneliti menggunakan *simple random sampling* yaitu mengambil sampel secara acak tanpa memperhatikan kelas, usia, strata dan jenis kelamin.

#### **D. Instrumen Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam menguji hipotesis diperlukan suatu instrumen penelitian. Instrumen penelitian sangat penting, sebab instrumen yang baik dapat menjamin pengambilan data yang akurat. Adapun instrumen pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah angket. Angket merupakan salah satu alat yang paling lazim digunakan dalam penelitian ini. Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah secara langsung.

Skala yang digunakan adalah skala likert, skala likert adalah lima pilihan jawaban dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju yang merupakan sikap penelitian dalam bentuk pertanyaan dan pernyataan.

Jawaban dari setiap pertanyaan atau pernyataan itu mempunyai tingkatan mulai dari sangat positif sampai dengan negatif atau persepsi seseorang atas suatu kejadian atau pernyataan yang diberikan dalam instrumen/kuesioner.<sup>5</sup> Dalam penggunaannya, peneliti lebih dahulu menetapkan secara spesifik variabel-variabel penelitian lengkap dengan indikator-indikator ini kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun instrumen

## E. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Berkaitan dengan pengujian validitas instrumen Arikunto menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Syarat instrumen dikatakan valid maka  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Hal tersebut menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid sehingga valid tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>6</sup>

Pengujian validitas setiap butir yaitu dengan mengkorelasikan skor-skor yang ada pada butir dengan skor total. Skor butir dipandang sebagai nilai X dan skor total dipandang sebagai nilai Y. Dengan diperolehnya indeks validitas setiap butir dapat diketahui dengan pasti butir-butir manakah yang tidak memenuhi syarat ditinjau dari validitasnya.

---

<sup>5</sup>Suryani & Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam* (Jakarta: Kencana, 2015), hlm. 131.

<sup>6</sup>Muhammad Ridwan, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syari'ah* (Yogyakarta: UII Press, 2005), hlm. 97.

## 2. Uji Realibilitas

Reliabilitas merupakan syarat mutlak untuk menentukan pengaruh variabel yang satu terhadap variabel yang satu lagi.<sup>7</sup> Berhubungan instrumen yang diberikan adalah berdasarkan angket maka nilainya yaitu dalam bentuk skor yang diberikan bukan 1 dan 0.

Dalam penelitian ini untuk uji reliabilitas akan dilakukan dengan program SPSS menggunakan metode Alpha (*Cronbach's*). Pengukuran reliabilitas menggunakan metode Alpha (*Cronbach's*) akan menghasilkan nilai alpha dalam skala 0-1, yang dikelompokkan dalam lima kelas. Nilai masing-masing kelas dan tingkat reliabilitas dapat dilihat dalam tabel berikut:<sup>8</sup>

**Tabel. 3.1**  
**Skala Reliabilitas Metode Alpha *Cronbach's***

| Nilai Alpha | Tingkat Reliabilitas |
|-------------|----------------------|
| 0,00 -0,20  | Kurang Reliabel      |
| 0,201-0,40  | Agak Reliabel        |
| 0,401-0,60  | Cukup Reliabel       |
| 0,601-0,80  | Reliabel             |
| 0,801-1,00  | Sangat Reliabel      |

<sup>7</sup>S. Nasution, *Metode Research* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm. 77.

<sup>8</sup>Yohanes Anton Nugroho, *Olah Data Dengan SPSS* (Yogyakarta: Skripta Media Creative), hlm. 32.

## F. Analisa Data

### 1. Uji Deskriptif Statistik

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan statistik data berupa *mean, sum, maximum, minimum, standar deviasi*.<sup>9</sup> Pada penelitian ini, peneliti menyajikan data statistik deskriptifnya dalam tabel.

### 2. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residul yang dihasilkan dari regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residul yang berdistribusi secara normal.<sup>10</sup> Peneliti akan menggunakan Statistik Deskriptif untuk menguji normalitas.

Dengan menggunakan uji *statistic descriptif*, apabila penyebaran data masih di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka data dapat disimpulkan berdistribusi normal.

### 3. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas dapat dideteksi pada model regresi apabila pada variabel terdapat pasangan variabel bebas yang saling berkorelasi kuat satu sama lain.<sup>11</sup> Jika nilai VIF lebih besar daripada 10 maka terjadi multikolinearitas.

---

<sup>9</sup>Duwi Prayanto, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20* (Yogyakarta: CV ANDI Offset, 2012), hlm. 38.

<sup>10</sup>*Ibid.*, hlm. 144.

<sup>11</sup>Triton Prawira Budi, *SPSS 13.0 Terapan: Riset Statistik Parametrik* (Yogyakarta: CV. ANDI Offset, 2006). hlm, 156.

#### 4. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi diragukan.<sup>12</sup> Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode pola grafik regresi. Apabila titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu y, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi. Namun jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.

#### 5. Uji Autokorelasi

Autokorelasi dapat diartikan sebagai adanya hubungan antara anggota observasi yang satu dengan observasi yang lain yang berlainan waktu. Sementara kaitannya dengan asumsi metode kuadrat terkecil, autokorelasi adalah hubungan antara satu residual dengan residual yang lain.

Pengujian autokorelasi dapat dilakukan dengan menggunakan pengujian Durbin Watson. Tingkat pengujian autokorelasi adalah:<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> *Ibid.* hlm, 154.

<sup>13</sup> Yohanes Anton Nugroho, *It's Easy... Olah Data dengan SPSS* (Yogyakarta: Skripta, 2011), hlm. 104.

**Tabel. 3.2**  
**Pengujian Tingkat Autokorelasi**

| Kesimpulan                    | Daerah Pengujian                            |
|-------------------------------|---|
| Terdapat Autokorelasi positif | $d < d_L$                                   |
| Ragu-Ragu                     | $d_L < d < d_U$ atau<br>$4-d_U < d < 4-d_L$ |
| Tidak terdapat autokorelasi   | $d_U < d < 4- d_U$                          |
| Terdapat autokorelasi negatif | $d > 4- d_U$                                |

Sumber. Yohanes Anton Nugroho (*It's Easy... Olah Data dengan SPSS*)

Ket.

$d$  = hasil output analisis menggunakan SPSS (hitung)

$d_L$  dan  $d_U$  = diambil dari tabel durbin Watson

## 6. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah persamaan untuk mengetahui hubungan fungsional antara beberapa variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.<sup>14</sup> Adapun rumus yang dapat digunakan untuk mengetahui ukurannya adalah:

$$KN = \alpha + b_1T + b_2R + e$$

Keterangan

KN = Kepuasan Nasabah

$\alpha$  = Konstanta

$b$  = Koefisien Regresi

T = *Tangible*

R = *Responsiveness*

---

<sup>14</sup>Yohanes Anton Nugroho, *Op.Cit.*, hlm. 91.

## 7. Uji Hipotesis

### a. Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi *Tangible* dan *Responsiveness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.<sup>15</sup>

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau  $t_{hitung} < -t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak<sup>16</sup>

### b. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah *Tangible* dan *Responsiveness* (Variabel Independen) memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (Variabel Defenden) atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variable dependen atau tidak.<sup>17</sup>

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dan:

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

## 8. Uji Koefisien ( R Square)

Analisis koefisien determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan *Tangible* dan *Responsiveness* (variable Independen) dan Kepuasan Nasabah (variabel defenden).

---

<sup>15</sup>Duwi Prayanto, *Op.Cit.*, hlm. 83.

<sup>16</sup>Yohanes Anton Nugroho, *Loc.,Cit.*, hlm. 101.

<sup>17</sup>Triton Prawira Budi, *Op.Cit.*, hlm. 81.



Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen.  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikit pun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variable independen terhadap variable dependen, atau variasi variable independen yang digunakan dalam model tidak mampu menjelaskan sedikitpun variasi variable dependen. Sebaliknya  $R^2$  sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variable independen terhadap variable dependen adalah sempurna, atau variasi variable independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variable dependen.<sup>18</sup> Dan R menunjukkan tingkatan hubungan antara variabel independen dengan dependen

---

<sup>18</sup>Duwi Prayanto, *Op.Cit*, hlm. 79.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. GAMBARAN UMUM PT. BTPN PADANGSIDIMPUAN**

##### **1. Sejarah Singkat PT. BTPN Padangsidimpuan**

PT. BTPN Padangsidimpuan adalah cabang dari PT. BTPN Tbk yang berpusat di Jakarta. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) pada awalnya bernama Bank Pegawai Pensiunan Militer (BAPEMIL) dengan status usaha sebagai Badan Perkumpulan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada para anggotanya, didirikan di Bandung tanggal 05 Februari 1958 oleh 6 orang Purnawirawan ABRI dan seorang Ibu, yaitu : Rd. Ramelie Tjokroadiredjo, M.R.L. Siahaan, Abdul Hamid, Abdurrachman, Moch. Abdul Fattah, Ibrahim Bejk, dan Ibu Rd. Ayu Pandamrukmi Tjokrodiredjo (Sipil). BAPEMIL memiliki tujuan yang mulia yakni membantu meringankan beban ekonomi para pensiunan, baik Angkatan Bersenjata Republik Indonesia maupun Sipil, yang ketika itu pada umumnya sangat kesulitan bahkan banyak yang terjerat rentenir. Perubahan BAPEMIL menjadi PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Dalam rangka memenuhi ketentuan Undang Undang nomor 14 tahun 1967, tentang Pokok-Pokok Perbankan, pasal 12, ayat (1) dan (2), yaitu bahwa bank harus berbentuk PT, maka pada tanggal 16 Pebruari 1985 BAPEMIL berubah status menjadi PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, dengan ditetapkan 23 orang sebagai Pendiri sekaligus sebagai Pemegang Saham.

BAPEMIL resmi dibubarkan terhitung 31 Maret 1986 dan kegiatan usaha dilanjutkan PT BTPN. Keputusan RUPSLB tanggal 26 Pebruari 1986,

bahwa terhitung mulai tgl 1 April 1986 semua hak dan kewajiban. Perkumpulan BAPEMIL yang meliputi Kantor Pusat dan Kantor-kantor cabangnya serta Kantor-kantor Cabang Pembantunya beralih menjadi hak dan kewajiban PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional. Januari 1987 menjadi anggota ke-66 PERBANAS, SK nomor: 600.1.1987, tanggal 1 Juli 1987. Perubahan Bank BTPN menjadi Bank Umum melalui SK Menteri Keuangan nomor Kep. 0551KM.171 1993 tanggal 22 Maret 1993, tentang Izin Usaha PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional di Bandung. Izin dimaksud meliputi 26 kantor cabang. sebagai bank umum, Bank BTPN memberikan jasa-jasa perbankan, meliputi: Simpanan Giro, Tabungan, Deposito (Deposito berjangka dan Sertifikat Deposito), Pinjaman yang diberikan (Pensiunan, Deposan, Pegawai Aktif /PNS/ABRI/BUMN, serta Kredit Umum), Pelayanan Jasa Bank (kliring, transfer, Inkaso, ATM). Berlakunya Undang-Undang nomor 7 /1992 yang kemudian diperbaharui dengan Undang-Undang No. 1011998, tentang Perbankan, bank menjadi dua jenis yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Akuisisi Saham Bank BTPN, Undang–Undang Nomor I/1995, tentang Perseroan Terbatas, mengharuskan modal ditempatkan dan disetor penuh. Kondisi moneter dampak naiknya kurs dolar di Indonesia mempengaruhi kehidupan perbankan nasional, berdasarkan hasil RUPSLB, maka tanggal 5 Desember 1997 saham milik 23 orang pemegang saham diakuisisi oleh PT. Bank Nasional dan Bakrie Group, dengan komposisi (85%) : (15%). Akta jual beli No. 8 dan 9 oleh Notaris Toety Juniarto, tanggal 5 Desember 1997. Perubahan status Bank BTPN diatas mendapat

persetujuan dari Bank Indonesia sebagaimana ditetapkan dalam Surat Bank Indonesia No.26/UPBD2/Bd tanggal 22 April 1993 yang menyatakan status perseroan sebagai Bank Umum. Pada tahun 2008 Bank BTPN melakukan IPO dan diubah menjadi PT. Bank BTPN, Tbk. Pada tanggal 12 Maret 2008 Bank BTPN melakukan Go Public dengan melepas saham milik pemerintah Republik Indonesia c.q. PT Perusahaan Pengelola Aset (PPA) sebesar 28.39%. Tanggal 14 Maret 2008 TPG Nusantara, S.a.r.l mengakuisisi Bank BTPN, sehingga menjadi pemegang saham pengendali.<sup>1</sup>

Seiring perkembangannya PT. BTPN Tbk memperluas jangkauannya dengan membuka cabang di berbagai tempat salah satunya adalah di kota Padangsidimpuan. Pada tahun 2008 BTPN Padangsidimpuan diremiskan.

## **2. Unit Usaha PT. BTPN Padangsidimpuan**

### **a. BTPN Sinaya**

BTPN Sinaya merupakan unit bisnis pendanaan BTPN yang menawarkan rasa aman, layanan prima yang pribadi, dan imbal hasil optimal dari produk-produk unggulan. BTPN Sinaya memiliki tiga produk utama yaitu tabungan tanpa biaya administrasi, deposito yang memberikan fleksibilitas penarikan uang, dan *bancassurance* yang bekerja sama dengan perusahaan asuransi ternama.

Di BTPN Sinaya, dana nasabah tumbuh dengan imbal hasil optimal berupa bunga setara deposito, sekaligus melakukan perjalanan memberdayakan jutaan *mass market* Indonesia yang

---

<sup>1</sup> Laporan Tahunan 20016 PT. BTPN Tbk. hlm. 50.

terdiri dari para pensiunan, pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), serta masyarakat prasejahtera produktif. Nikmati berbagai pilihan produk giro dan tabungan tanpa biaya administrasi dari BTPN Sinaya yang bisa Anda dapatkan di produk BTPN Taseto Premium, BTPN Taseto Mapan dan BTPN Taseto Bisnis.

Selain produk tabungan tanpa biaya administrasi, BTPN Sinaya juga memiliki produk deposito; Deposito Berjangka dan Deposito Fleksi. Bekerja sama dengan PT. Asuransi Allianz Life Indonesia, BTPN menawarkan produk *bancassurance* yang menawarkan dua pilihan yaitu Guardia Premium dan Guardia Investa.

b. BTPN Purna Bakti

BTPN purna bakti adalah layanan khusus untuk para purnabakti untuk menghargai dedikasi dan jerih payah mereka selama masa baktinya.

c. BTPN Mitra Usaha Rakyat

Sejak 2008, BTPN Mitra Usaha Rakyat telah mendukung kesuksesan pengusaha mikro dan kecil di Indonesia tidak hanya melalui pinjaman dana, namun juga melalui pelatihan untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam upaya menumbuhkan kualitas usaha.

d. BTPN Mitra Bisnis

BTPN Mitra Bisnis hadir memberikan jawaban dalam bentuk pinjaman modal untuk UKM. BTPN Mitra Bisnis berfokus melayani dan memberdayakan segmen UKM, dengan paket pinjaman modal untuk UKM “3 in 1” yang meliputi:

- 1) Pengembangan produk pinjaman modal untuk UKM dan transaksi perbankan yang dengan kebutuhan nasabah.
- 2) Pengembangan *supply chain* untuk memudahkan akses pasar.
- 3) Program peningkatan kapasitas nasabah.

e. BTPN Wow

BTPN Wow! merupakan layanan perbankan yang praktis dan terjangkau, dengan memanfaatkan teknologi telepon genggam dan didukung jasa Agen Laku Pandai yang berperan sebagai perpanjangan tangan BTPN, yakni agen BTPN Wow!

Dengan BTPN Wow!, kini transaksi perbankan menjadi lebih mudah dan sederhana, karena pembukaan rekening, setor, dan tarik tunai hanya membutuhkan telepon genggam sederhana dan dapat dilakukan di Agen Laku Pandai BTPN, yaitu agen BTPN Wow!. Transaksi dilakukan melalui jaringan selular yang cepat dengan proses gampang, murah, dan aman.

f. BTPN Syariah

BTPN Syariah adalah anak perusahaan BTPN, dengan kepemilikan saham 70% dan merupakan bank syariah ke 12 di

Indonesia. Bank beroperasi berdasarkan prinsip inklusi keuangan dengan menyediakan produk dan jasa keuangan kepada masyarakat terpencil yang belum terjangkau serta segmen masyarakat pra sejahtera. Selain menyediakan akses layanan keuangan kepada masyarakat tersebut, BTPN Syariah juga menyediakan pelatihan keuangan sederhana untuk membantu mata pencaharian nasabahnya agar dapat terus berlanjut serta membina masyarakat yang lebih sehat melalui program Daya-nya.

### **3. Visi dan Misi PT. BTPN Padangsidimpuan**

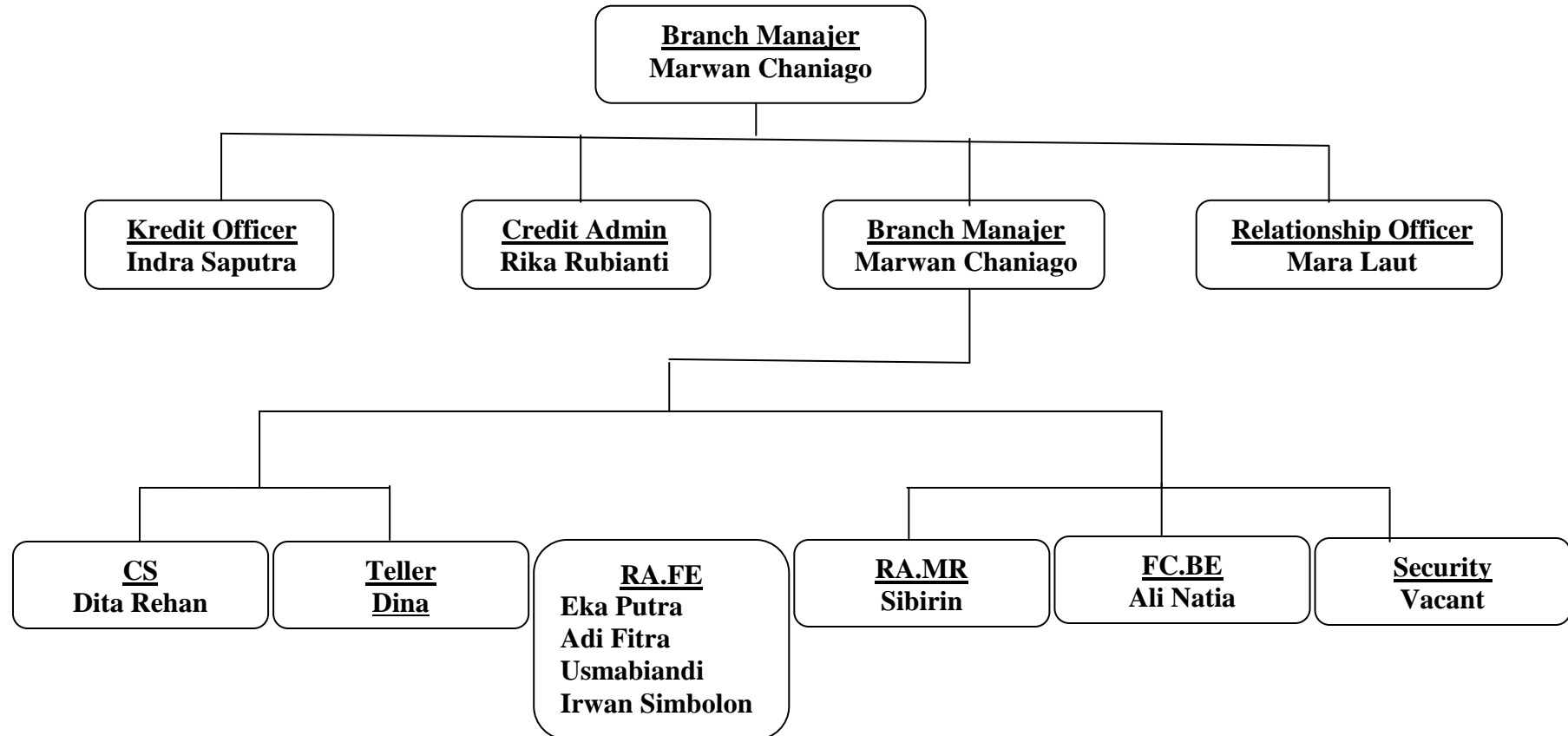
#### **a. Visi PT. BTPN Padangsidimpuan**

Menjadi Bank Mass Market terbaik, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia.

#### **b. Misi PT. BTPN Padangsidimpuan**

Bersama, kita ciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti.

#### 4. Struktur Organisasi PT. BTPN Padangsidempuan



Gambar. 4.1 Struktur Organisasi BTPN Padangsidempuan



## B. DESKRIPSI DATA

Didalam penelitian ini dikumpulkan data primer untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Melalui penyebaran kuisioner kepada 92 responden yang menjadi sampel penelitian. Pada analisis deskriptif ini, data responden dijelaskan melalui data tunggal. Data responden dalam penelitian ini sangat dibutuhkan untuk mengetahui latar belakang responden yang dapat dijadikan masukan untuk menjelaskan hasil yang diperoleh dari penelitian. Adapun proses penelitian dan penyebaran kuisioner yang dilakukan peneliti yaitu dari tanggal 6 April sampai 4 Mei 2017. Untuk menjelaskan identitas responden maka peneliti membuat analisis responden ini dari 5 tabel tunggal dengan data sebagai berikut:

### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

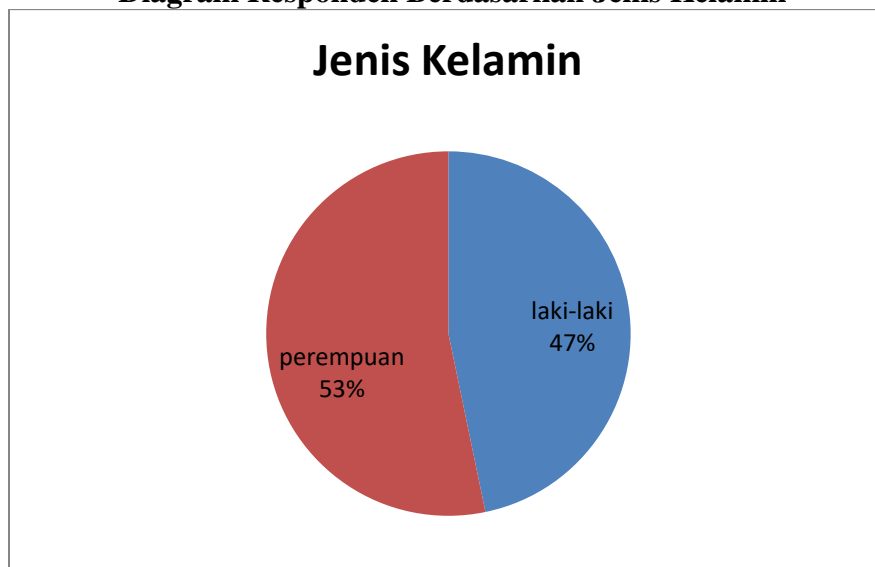
Jenis kelamin responden penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No.   | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------|-----------|------------|
| 1     | Laki-Laki     | 43        | 47%        |
| 2     | Perempuan     | 49        | 53%        |
| Total |               | 92        | 100%       |

Tabel 4.1 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan jenis kelamin dari hasil penelitian, mayoritas responden sebanyak 49 orang atau sebesar 53% adalah responden perempuan dan sisanya adalah responden laki-laki yakni sebanyak 43 orang atau sebesar 47%. Jika digambarkan dalam bentuk grafik adalah sebagai berikut.

**Gambar 4.2**  
**Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



## 2. Berdasarkan Usia

Usia responden penelitian ini adalah sebagai berikut:

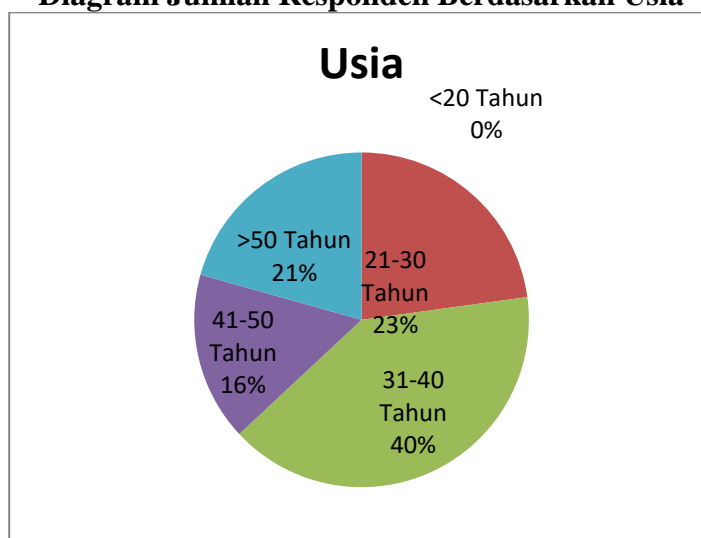
**Tabel 4.2**  
**Jumlah Responden Berdasarkan Usia**

| No.   | Rentang Usia | Frekuensi | Pesentase |
|-------|--------------|-----------|-----------|
| 1     | <20 Tahun    | 0         | 0%        |
| 2     | 21-30 Tahun  | 21        | 23%       |
| 3     | 31-40 Tahun  | 37        | 40%       |
| 4     | 41-50 Tahun  | 15        | 16%       |
| 5     | >50 Tahun    | 19        | 21%       |
| Total |              | 92        | 100%      |

Tabel 4.2 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan usia dari hasil penelitian, mayoritas responden sebanyak 37 orang atau sebesar 40% adalah responden berusia 31-40 tahun, 21 orang atau 23% sdsish

berusia 20-30 tahun, 19 orang atau 21% adalah berusia >50 tahun, 15 orang atau 16% adalah berusia 41-50.

**Gambar 4.3**  
**Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Usia**



### 3. Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan responden penelitian adalah sebagai berikut:

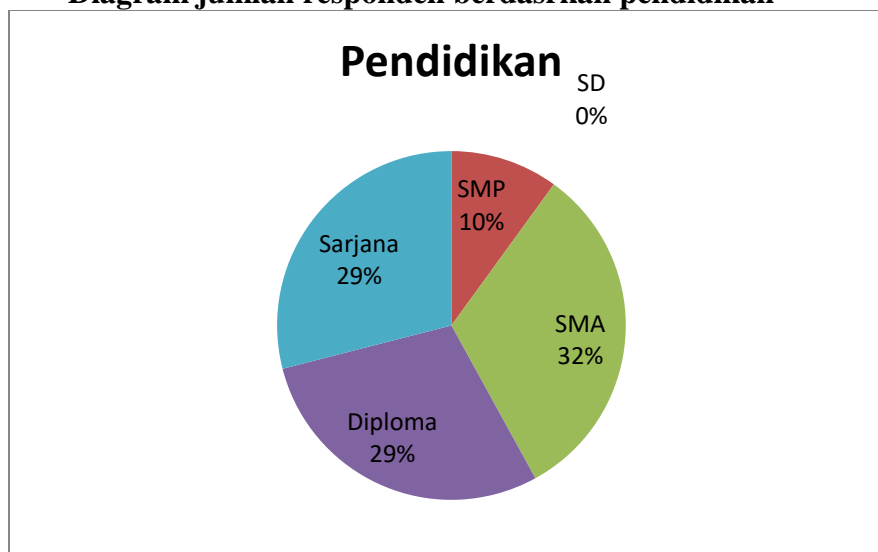
**Tabel 4.3**  
**Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Pendidikan**

| No.   | Pendidikan Terakhir | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------------|-----------|------------|
| 1     | SD                  | 0         | 0%         |
| 2     | SMP                 | 10        | 10%        |
| 3     | SMA                 | 32        | 32%        |
| 4     | Diploma             | 21        | 29%        |
| 5     | Sarjana             | 29        | 29%        |
| Total |                     | 92        | 100%       |

Tabel 4.3 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan pendidikan terakhir. Mayoritas responden sebanyak 32 orang atau sebesar 32% adalah responden yang pendidikan terakhirnya SMA dan minoritas responden yang pendidikan terakhirnya SD yaitu 0%, SMP 10

orang atau 10%, Diploma 21 orang atau sebesar 29%, Sarjana 29 orang sebesar 29%. Jika digambarkan dalam bentuk grafik adalah sebagai berikut.

**Gambar.4.4**  
**Diagram jumlah responden berdasarkan pendidikan**



#### 4. Berdasarkan Pekerjaan

Profesi atau pekerjaan responden penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Pekerjaan/Profesi**

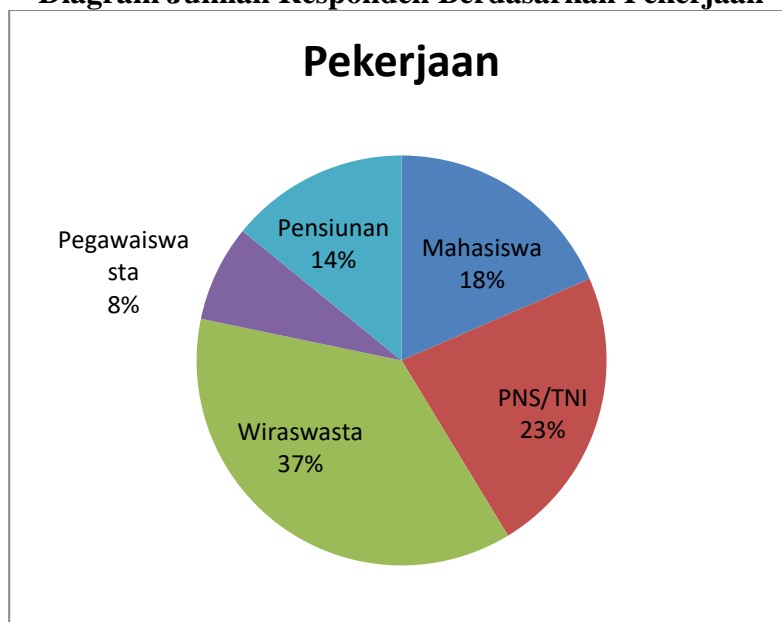
| No.   | Pekerjaan/Profesi | Frekuensi | Persentase |
|-------|-------------------|-----------|------------|
| 1     | Pelajar/Mahasiswa | 17        | 18%        |
| 2     | PNS/TNI           | 21        | 23%        |
| 3     | Wiraswasta        | 34        | 37%        |
| 4     | Pegawaiswasta     | 7         | 8%         |
| 5     | Pensiunan         | 13        | 14%        |
| Total |                   | 92        | 100%       |

Tabel 4.4 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan profesi/pekerjaan. Mayoritas responden sebanyak 34 orang atau sebesar

37% adalah wiraswasta, dan yang paling sedikit adalah responden yang profesi/pekerjaannya pegawaiswasta sebanyak 7 orang atau sebesar 8%.

Jika digambarkan dalam bentuk grafik adalah sebagai berikut.

**Gambar 4.5**  
**Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan**



## 5. Berdasarkan Penghasilan

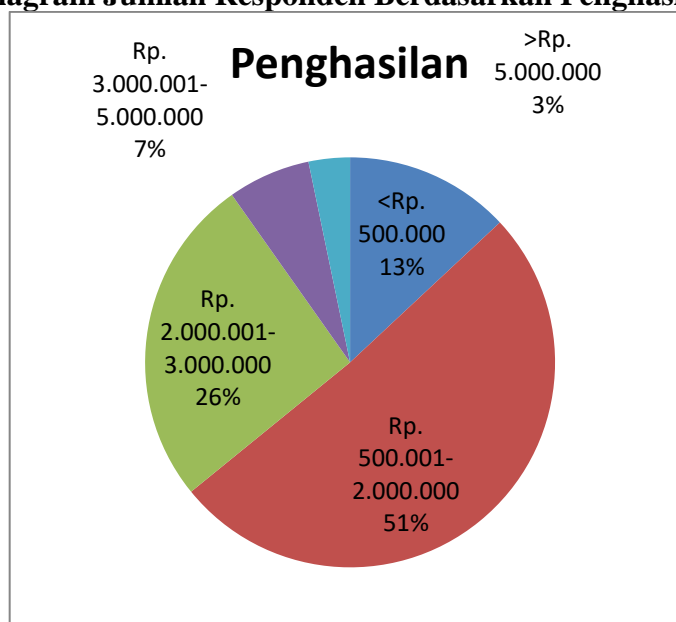
Penghasilan responden penelitian adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Gambaran Banyaknya Responden Berdasarkan Penghasilan**

| No.   | Pekerjaan/Profesi        | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------------|-----------|------------|
| 1     | < Rp. 500.000,-          | 12        | 13%        |
| 2     | Rp.500.001-2.000.000,-   | 47        | 51%        |
| 3     | Rp.2.000.001-3.000.000,- | 24        | 26%        |
| 4     | Rp.3.000.001-5.000.000   | 6         | 7%         |
| 5     | >Rp. 5.000.000           | 3         | 3%         |
| Total |                          | 92        | 100%       |

Tabel 4.5 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan penghasilan. Mayoritas responden sebanyak 47 orang atau sebesar 51% adalah berpenghasilan Rp.500.001-2.000.000,-, dan yang paling sedikit adalah responden yang penghasilan > Rp. 5.000.000 yakni sebanyak 3 orang atau sebesar 3%. Jika digambarkan dalam bentuk grafik adalah sebagai berikut.

**Gambar.4.6**  
**Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan**



### C. HASIL UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji kesahihan dan ketepatan instrumen penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarakan kepada responden yaitu nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Padangsidempuan pada unit bisnis BTPN Syariah. Adapun yang menjadi sampel penelitian adalah 92 orang. Pengolahan data dilakukan dengan *software* spss versi 22.0.

## 1. Hasil Uji Validitas

### a. Hasil Uji Validitas Variabel *Tangible*

Dari pengelohan data yang telah dilakukan diperoleh hasil untuk variabel *tangible* (X1) sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji Validitas Variabel *Tangible* (X1)**

| Item pertanyaan | r hitung | r table   | keterangan |
|-----------------|----------|---|------------|
| Item 1          | 0,683    | Instrumen valid jika<br>> $r_{\text{tabel}}$ dengan $n=92$<br>pada taraf signifikan<br>5% sehingga<br>diperoleh $r_{\text{tabel}} 0,2028$ | Valid      |
| Item 2          | 0,645    |   | Valid      |
| Item 3          | 0,651    |   | Valid      |
| Item 4          | 0,490    |   | Valid      |
| Item 5          | 0,605    |   | valid      |
| Item 6          | 0,676    |   | Valid      |
| Item 7          | 0,585    |   | Valid      |

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan variabel *tangible* valid, karena r hitung lebih besar daripada r tabel.

### b. Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness*

Dari pengelohan data yang telah dilakukan diperoleh hasil untuk variabel *responsiveness* (X2) sebagai berikut.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Validitas Variabel *Responsiveness* (X2)**

| Item Pertanyaan | r hitung | r table                | Keterangan |
|-----------------|----------|------------------------|------------|
| Item 1          | 0,619    | Instrumen valid jika > | Valid      |

|        |       |   |             |
|--------|-------|---|-------------|
| Item 2 | 0,410 | r <sub>tabel</sub> dengan n= 92 pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh r <sub>tabel</sub> 0,2028 | Valid       |
| Item 3 | 0,604 |   | Valid       |
| Item 4 | 0,518 |   | Valid       |
| Item 5 | 0,524 |   | Valid       |
| Item 6 | 0,144 |   | Tidak Valid |
| Item 7 | 0,320 |   | Valid       |
| Item 8 | 0,066 |   | Tidak Valid |
| Item 9 | 0,070 |   | Tidak Valid |

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dari sembilan item pernyataan variabel responsiveness terdapat enam pernyataan yang valid maka untuk uji selanjutnya hanya item pertanyaan yang valid yang dilakukan.

c. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah

Dari pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil untuk variabel kepuasan nasabah (Y) sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien (Y)**

| Item Pertanyaan | r hitung | r table  | Keterangan |
|-----------------|----------|--|------------|
| Item 1          | 0,540    | Instrumen valid jika > r <sub>tabel</sub> dengan n= 92 pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh r <sub>tabel</sub> 0,2028 | Valid      |
| Item 2          | 0,359    |  | Valid      |
| Item 3          | 0,528    |  | Valid      |
| Item 4          | 0,620    |  | Valid      |
| Item 5          | 0,656    |  | Valid      |



|         |       |  |             |
|---------|-------|--|-------------|
| Item 6  | 0,274 |  | Valid       |
| Item 7  | 0,082 |  | Tidak Valid |
| Item 8  | 0,263 |  | Valid       |
| Item 9  | 0,290 |  | Valid       |
| Item 10 | 0,094 |  | Tidak Valid |

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dari sepuluh item pernyataan variabel kepuasan nasabah terdapat delapan pernyataan yang valid maka untuk uji selanjutnya hanya item pertanyaan yang valid yang dilakukan.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

### a. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Tangible*

Dari pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil uji realibilitas untuk variabel *tangible* sebagai berikut.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Tangible***

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .732                   | 7          |

Dari hasil analisis diperoleh nilai Alpha sebesar 0,732 dan nilai ini lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir soal yang lulus pada uji validitas adalah reliabel.

b. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Responsiveness*

Dari pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil uji realibilitas untuk variabel *Responsiveness* sebagai berikut.

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Responsiveness***

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .624                   | 6          |

Dari hasil analisis diperoleh nilai Alpha sebesar 0,624 dan nilai ini lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir soal yang lulus pada uji validitas adalah reliabel.

c. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah

Dari pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil uji realibilitas untuk variabel Kepuasan nasabah sebagai berikut.

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah**

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .627                   | 8          |

Dari hasil analisis diperoleh nilai Alpha sebesar 0,627 dan nilai ini lebih besar dari 0,6. Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir soal yang lulus pada uji validitas adalah reliabel.

## D. HASIL ANALISA DATA

### 1. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan statistik data berupa *mean*, *sum*, maksimum, minimum.

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

| Descriptive Statistics |    |         |         |       |
|------------------------|----|---------|---------|-------|
|                        | N  | Minimum | Maximum | Mean  |
| Tangible               | 92 | 22      | 37      | 30.55 |
| responsiveness         | 92 | 31      | 43      | 35.20 |
| kepuasan_nasabah       | 92 | 31      | 46      | 38.91 |
| Valid N (listwise)     | 92 |         |         |       |

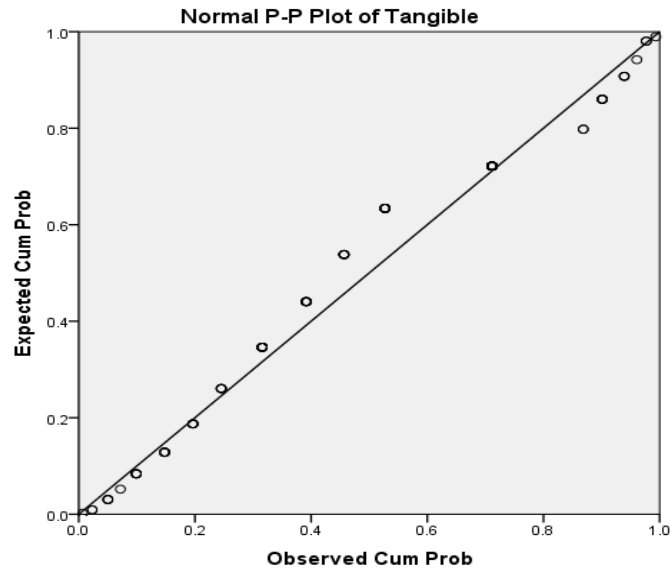
Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa variabel *Tangible* (X1) memiliki nilai tertinggi 37 dan nilai terendah 22, nilai rata-ratanya adalah 30,55. Variabel *Responsiveness* (X2) memiliki nilai tertinggi sebesar 43 dan terendah 31 dan rata-ratanya adalah 35,20. Variabel kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai tertinggi sebesar 46 dan terendah 31, rata-ratanya adalah 38,91.

### 2. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residul yang dihasilkan dari regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residul yang berdistribusi secara normal. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan metode Statistik Deskriptif.

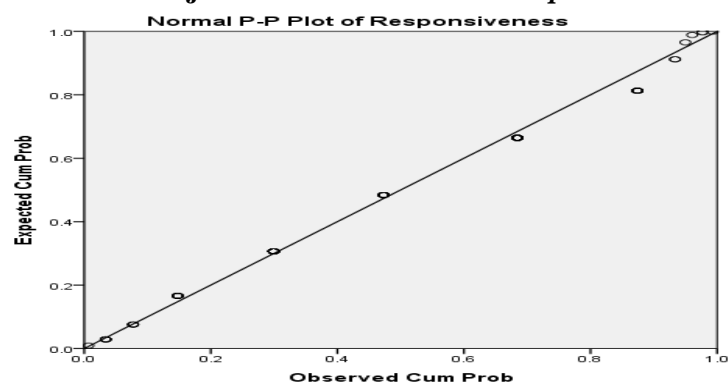
Hasil uji normalitas dengan menggunakan metode Statistik Deskriptif.

**Gambar 4.7**  
**Hasil Uji Normalitas Variabel *Tangible***



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa data untuk variabel *Tangible* ( $X_1$ ) berdistribusi normal.

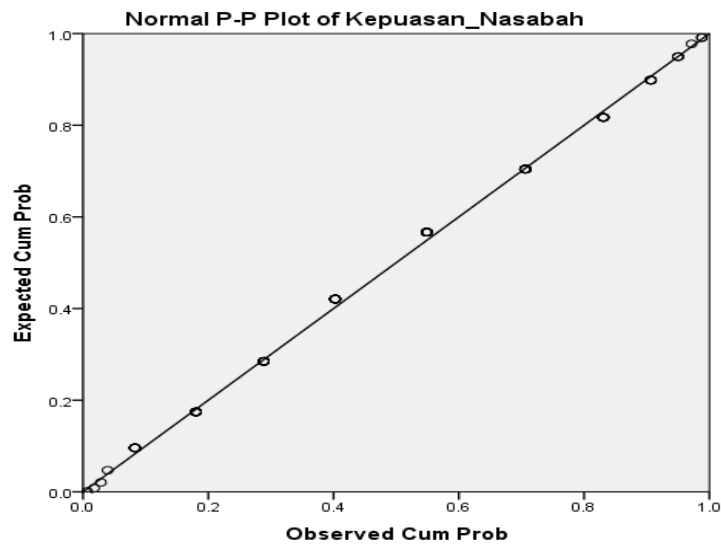
**Gambar 4.8**  
**Hasil Uji Normalitas Variabel *Responsiveness***



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Maka dapat

disimpulkan bahwa data untuk variabel *Responsiveness* ( $X_2$ ) berdistribusi normal.

**Gambar 4.9**  
**Hasil Uji Normalitas Variabel Kepuasan Nasabah**



Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa data untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) berdistribusi normal.

### 3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat pasangan variabel bebas yang saling berkorelasi kuat satu sama lain.

**Tabel 4. 13**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

| Model          | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |        |      |                         |       |
|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
|                | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|                | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)   | 7.475                       | .827       |                           | 9.041  | .000 |                         |       |
| Tangible       | -.541                       | .117       | -.480                     | -4.633 | .000 | .635                    | 1.575 |
| Responsiveness | .168                        | .085       | .206                      | 1.987  | .050 | .635                    | 1.575 |

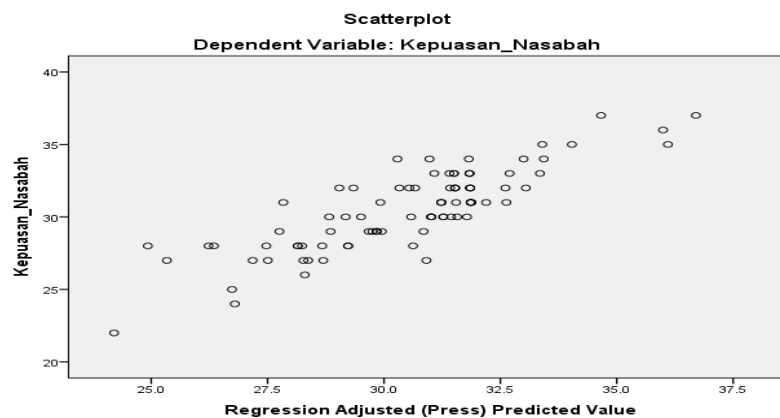
a. Dependent Variable: kepuasan\_nasabah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF baik variable *Tangible* (X1) maupun *Responsiveness* (X2) sebesar 1,575, nilai ini lebih kecil dari 10,000. Dari perbandingan angka ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas yang berarti

#### 4. Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi diragukan. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode pola grafik regresi.

**Gambar 4.10**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**



Dari gambar di atas terlihat bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

## 5. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara anggota observasi yang satu dengan observasi yang lain yang berlainan waktu.

**Tabel 4. 14**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

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

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .627 <sup>a</sup> | .393     | .379              | .03324                     | 1.866         |

a. Predictors: (Constant), responsiveness, tangible

b. Dependent Variable: kepuasan\_nasabah

Dari pengujian autokorelasi dapat diketahui bahwa nilai  $D_{hitung}$  adalah 1,866. Dan nilai  $k$  adalah 2,  $n$  adalah 92, dan tingkat signifikansi adalah 5%, maka dari tabel Durbin Watson (Lampiran 6) didapatkan nilai  $d_L = 1.6166$  dan  $D_u = 1.7053$ . dengan demikian berlaku kondisi  $d_U < d < 4 - d_U$  atau  $1,7053 < 1,866 < 2,2947$  sehingga dapat dinyatakan tidak terdapat autokorelasi pada model.

## 6. Uji Regresi Linier Berganda

Sebelum data di uji secara regresi, data harus diubah menjadi data interval. Sehingga, harus di transformasi sebagai syarat analisis

parametrik dengan regresi. Teknik transformasi yang paling sederhana dengan menggunakan MSI (*Method Of Successive Interval*).

Regresi linier berganda adalah uji untuk mengetahui hubungan fungsional antara beberapa variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

**Tabel 4. 15**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

| Model          | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
|                | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Tolerance               | VIF   |
|                | 1 (Constant)                | 7.475      | .827                      |        |      |                         | 9.041 |
| Tangible       | -.541                       | .117       | -.480                     | -4.633 | .000 | .635                    | 1.575 |
| Responsiveness | .168                        | .085       | .206                      | 1.987  | .050 | .635                    | 1.575 |

a. Dependent Variable: kepuasan\_nasabah

Dari analisis menggunakan SPSS, diketahui bahwa nilai konstanta adalah 7,475 dan koefisien regresi *Tangible* adalah -0,541, koefisien regresi *Responsiveness* adalah 0,168. Adapun persamaan regresinya adalah:

$$KN = 7,475 - 0,541T + 0,168 R$$

Dari persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Nasabah (KN) sebesar 7,475 jika variabel *Tangible* dan *Responsiveness* diabaikan atau dianggap nol. Jika variabel *Tangible* naik 1 satuan sementara variabel lain diabaikan maka Kepuasan Nasabah (KN) akan turun sebesar 0,541. Jika variabel *Responsiveness* naik 1 satuan maka Kepuasan Nasabah akan naik sebesar 0,168.



## 7. Uji Hipotesis

### 1. Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi *Tangible* dan *Responsiveness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

**Tabel 4. 16**  
**Hasil Uji T**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model          | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|-------------------------|-------|
|                | B                           | Std. Error | Beta                      |        |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)   | 7.475                       | .827       |                           | 9.041  | .000 |                         |       |
| Tangible       | -.541                       | .117       | -.480                     | -4.633 | .000 | .635                    | 1.575 |
| Responsiveness | .168                        | .085       | .206                      | 1.987  | .050 | .635                    | 1.575 |

a. Dependent Variable: kepuasan\_nasabah

Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS, diperoleh  $t_{hitung}$  untuk variabel *Tangible* sebesar -4,633 dan  $t_{hitung}$  untuk variabel *Responsiveness* sebesar 1,987. Sementara  $t_{tabel}$  yang didapatkan pada taraf signifikansi 5% (0,05) dengan nilai  $Dk = N-2$  atau  $Dk = 92-2 = 90$  sehingga dengan demikian dapat ditentukan nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,66196 (Lampiran 7).

Interpretasi untuk variabel *Tangible*,  $-t_{tabel} (-1,66196) < t_{hitung} (-4,633)$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau *Tangible* berpengaruh negatif terhadap Kepuasan nasabah. Sementara untuk variabel *Responsiveness*,  $t_{hitung} (1,987) > t_{tabel} (1,66196)$ , maka  $H_0$

ditolak dan  $H_a$  diterima atau *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah.

## 2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah *Tangible* dan *Responsiveness* (variabel independen) memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah (variabel dependen).

**Tabel 4. 17**  
**Hasil Uji F**

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | .064           | 2  | .032        | 28.772 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | .098           | 89 | .001        |        |                   |
|                    | Total      | .162           | 91 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: kepuasan\_nasabah

b. Predictors: (Constant), responsiveness, tangible

Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS, diperoleh  $F_{Hitung}$  sebesar 28,772 dan  $F_{Tabel}$  sebesar 3,10 diperoleh dari  $F_{Tabel}$  pada taraf signifikansi 5% (0,05), dengan Dk Pembilang = k (2) dan Dk Penyebut =  $N-k-1/92-2-1 = 89$  (Lampiran 8).

Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau *Tangible* dan *Responsiveness* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, karena nilai  $F_{hitung}$  (28,772) lebih besar dari  $F_{tabel}$  (3,10).

## 3. Hasil Uji R Square

*Analisis* determinisasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan *Tangible* dan

*Responsiveness* (variabel Independen) terhadap Kepuasan Nasabah (variabel dependen).

**Tabel 4. 18**  
**Hasil Uji R Square**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .627 <sup>a</sup> | .393     | .379              | .03324                     | 1.866         |

a. Predictors: (Constant), *responsiveness*, *tangible*

b. Dependent Variable: *kepuasan\_nasabah*

Dari tabel di atas terlihat bahwa adjusted R Square atau yang sering disebut dengan koefisien determinasi sebesar 0.393 atau 39.3%. Hal ini menjelaskan bahwa variabel *Tangible* ( $X_1$ ) dan *Responsiveness* ( $X_2$ ) memberikan pengaruh 39.3% terhadap Kepuasan Nasabah (Y) sedangkan sisanya 60.7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti *emphaty*, *Assurance*, *reliability*.

## E. PEMBAHASAN

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan menunjukkan adanya hubungan yang sedang antara *Tangible* ( $X_1$ ) dan *Responsiveness* ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hal ini ditunjukkan oleh nilai R sebesar 0.627. Hal ini sesuai dengan literatur yang ada (lihat pada bagian landasan teori) yang mengindikasikan adanya hubungan *Tangible* dan *Responsiveness* terhadap Kepuasan Nasabah, namun *Tangible* dan *Responsiveness* hanya sebagian variabel dari beberapa variabel yang dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah.

Kemudian dari uji regresi linier berganda diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$\mathbf{KN = 7,475 - 0,541T + 0,168 R}$$

Dari persamaan di atas dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Nasabah (KN) sebesar 7,475 jika variabel *Tangible* dan *Responsiveness* diabaikan, dari angka tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa kepuasan nasabah BTPN Syariah Padangsidempuan cukup tinggi. Jika variabel *Tangible* naik 1 satuan sementara variabel lain diabaikan maka Kepuasan Nasabah (KN) akan turun sebesar 0,541. Dengan demikian peneliti harap kepada pihak BTPN Syariah Padangsidempuan untuk menunda setiap usahanya meningkatkan *Tangible* atau bukti fisik.

Jika variabel *Responsiveness* naik 1 satuan sementara variabel lain diabaikan maka Kepuasan Nasabah (KN) akan naik sebesar 0.168. Dengan demikian peneliti anjurkan kepada pihak BTPN Syariah Padangsidempuan untuk selalu meningkatkan Kualitas *Responsiveness* (cepat tanggap) karyawan dalam melayani nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan perhitungan Koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0.393 atau 39.3% yang menjelaskan bahwa variabel *Tangible* ( $X_1$ ) dan *Responsiveness* ( $X_2$ ) secara simultan memberikan pengaruh sebesar 39.3% terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

## **F. KETERBATASAN PENELITIAN**

Seluruh rangkaian dalam penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian, hal ini

dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun untuk mendapatkan hasil yang sempurna dari suatu penelitian yang terbatas.

Adapun keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi penulis selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah dalam menyebarkan angket penulis tidak mengetahui kejujuran responden dalam menjawab setiap pertanyaan yang diberikan sehingga mempengaruhi validitas data yang diperoleh.

Walaupun demikian, penulis berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras dan bantuan semua pihak skripsi dapat diselesaikan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh *Tangible*(Bukti Fisik) dan *Responsiveness* (Daya Tanggap atau Cepat Tanggap) terhadap Kepuasan Nasabah pada BTPN syariah Padangsidempuan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel *Tangible* (Bukti Fisik) ( $X_1$ ) memiliki pengaruh yang signifikan negatif atau berlawanan arah terhadap Kepuasan Nasabah pada BTPN Syariah Padangsidempuan. Dimana nilai  $t_{hitung} (-4,633) < -t_{tabel} (-1,66196)$
2. Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang signifikan negatif atau berlawanan arah terhadap Kepuasan Nasabah pada BTPN Syariah Padangsidempuan. Dimana nilai  $t_{hitung} (1,987) > t_{tabel} (1,66196)$
3. Variabel *Tangible* (Bukti Fisik) dan Variabel (Daya Tanggap) memiliki pengaruh yang signifikan positif atau searah terhadap Kepuasan Nasabah pada BTPN Syariah Padangsidempuan. nilai  $F_{hitung} (28,772)$  lebih besar dari  $F_{tabel} (3,10)$ .

## B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dengan melihat nilai *R square* disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti pengaruh variabel lain terhadap nilai perusahaan yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti *Emphaty*, *Assurance*, *Realibility*, harga, Kualitas produk.
2. Dengan melihat nilai *R square* walaupun pada penelitian ini hanya variabel *Tangible* dan *Responsiveness* yang peneliti teliti, namun kedua variabel memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap Kepuasan Nasabah yaitu sebesar 39,3%. Maka Peneliti sarankan kepada BTPN Syariah Padangsidempuan untuk selalu meningkatkan kedua variabel tersebut

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hamid, *Metode Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Ahmad Mushthafa Al-Maraghi, *Tafsir Al-Maraghi*, Semarang: Thoha Putra, 1974.
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, Jakarta Selatan: Ghalia Indonesia, 2010.
- Ali Hasan, *Marketing*, Yogyakarta: Media Presindo, 2008.
- Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya*, Bandung: Diponegoro, 2005.
- Duwi Priyatno, *Cara Kilat Belajar Analisis Data Dengan SPSS 20*, Yogyakarta: CV ANDI Offset, 2012.
- Fandy Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: AndiOffset, 2008.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Hendri Tanjung & Abrista Devi, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: Gramata Publishing, 2013.
- Julia Brannen, *Memadu Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, Samarinda: Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Samarinda, 2004.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- \_\_\_\_\_, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010..
- Laporan Tahunan 2016 PT. BTPN Tbk.
- Lena Ellitan & Lina Anatan, *Strategi Bersaing Dalam Service Driven Economy*, Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2006
- M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bojonegara: Ghalia Indonesia, 2004.
- M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta: 2012.
- Mohammad Syamsul Ma'rif dan Hendri Tanjung, *Manajemen Operasi*, Jakarta : PT. Grasindo, 2003
- Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif Dilengkapi dengan Contoh-Contoh Aplikasi: Proposal Penelitian dan Lapornya*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.



- Muhammad Ridwan, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syari'ah*, Yogyakarta: UII Press, 2005.
- Nasution, S. *Metode Research*, Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Nursya'bani Purnama, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta, 2006.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, diterjemahkan dari (Marketing Management) oleh (Benyamin Molan), Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2007.
- Philip Kotler, *Management*, Jakarta: Permata Puri Media, 2005..
- Suryani & Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta: Kencana, 2015.
- Triton Prawira Budi, *SPSS 13.0 Terapan: Riset Statistik Parametrik*, Yogyakarta: CV. ANDI Offset, 2006..
- Yohanes Anton Nugroho, *Olah Data Dengan SPSS*, Yogyakarta: Skripta Media Creative, 2011.

## **RIWAYAT HIDUP**

### **I. Identitas Diri**

Nama : Nirwan Efendi Lubis  
Nim : 12 230 0110  
TTL : Sitamiang 23 Mei 1993  
Fak/Jur : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah  
Alamat : Padangsidempuan  
Nama Ayah : Marwan Efendi Lubis  
Nama Ibu : Hasnahwati SRG  
Pekerjaan : Wiraswasta  
Alamat : Jl. Raja Inal Siregar Batunadua

### **II. Riwayat Pendidikan**

1. SDN. 200202/Sitamiang
2. SMP Perguruan Rakyat
3. SMA Perguruan Rakyat Jln. Kenanga Gg. Pendidikan
4. Masuk STAIN 2012 Tamat Tahun 2017.

## Lampiran 1 Tabulasi Data

Tabulasi Angket Untuk Variabel *Tangibel*

| No/Item | Variabel Tangible (X2) |   |   |   |   |   |   | Jumlah |
|---------|------------------------|---|---|---|---|---|---|--------|
|         | 1                      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |        |
| 1       | 4                      | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26     |
| 2       | 5                      | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 28     |
| 3       | 4                      | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26     |
| 4       | 4                      | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 22     |
| 5       | 4                      | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26     |
| 6       | 5                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 27     |
| 7       | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 27     |
| 8       | 5                      | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 26     |
| 9       | 4                      | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26     |
| 10      | 4                      | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 26     |
| 11      | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 22     |
| 12      | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 24     |
| 13      | 4                      | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26     |
| 14      | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 22     |
| 15      | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 26     |
| 16      | 4                      | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 24     |
| 17      | 4                      | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 27     |
| 18      | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26     |
| 19      | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 26     |
| 20      | 4                      | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26     |
| 21      | 4                      | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 22     |
| 22      | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 24     |
| 23      | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 26     |
| 24      | 4                      | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 22     |
| 25      | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 26     |
| 26      | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 24     |
| 27      | 5                      | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 28     |
| 28      | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 29     |
| 29      | 4                      | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 29     |
| 30      | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 26     |
| 31      | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 26     |
| 32      | 4                      | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 24     |
| 33      | 4                      | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26     |
| 34      | 5                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 27     |
| 35      | 4                      | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 29     |
| 36      | 5                      | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 23     |
| 37      | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28     |
| 38      | 4                      | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26     |
| 39      | 4                      | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 26     |
| 40      | 4                      | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 27     |
| 41      | 4                      | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 25     |

|    |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 42 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 28 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 30 |
| 44 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 45 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 46 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 34 |
| 47 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 49 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 32 |
| 50 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 35 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 52 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 30 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 54 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 56 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 30 |
| 57 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 27 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 59 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 27 |
| 60 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 26 |
| 61 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 62 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 26 |
| 63 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 26 |
| 64 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 65 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 23 |
| 66 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 26 |
| 67 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| 68 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 27 |
| 69 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 27 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 71 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 29 |
| 72 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 76 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 27 |
| 77 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 26 |
| 78 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 24 |
| 79 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 24 |
| 80 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 |
| 81 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 29 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 |
| 83 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 28 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 29 |
| 85 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 28 |
| 86 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 23 |

|           |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|----|
| <b>87</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 27 |
| <b>88</b> | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| <b>89</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 31 |
| <b>90</b> | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 27 |
| <b>91</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 27 |
| <b>92</b> | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 27 |

Tabulasi Angket Responsiveness (X2)

| No/Item   | Variabel <i>Tangible</i> (X1) |   |   |   |   |   |   |   |   | Jumlah    |
|-----------|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
|           | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |           |
| <b>1</b>  | 4                             | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>34</b> |
| <b>2</b>  | 5                             | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>36</b> |
| <b>3</b>  | 4                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>34</b> |
| <b>4</b>  | 4                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>35</b> |
| <b>5</b>  | 4                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>35</b> |
| <b>6</b>  | 5                             | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>34</b> |
| <b>7</b>  | 4                             | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>34</b> |
| <b>8</b>  | 5                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>37</b> |
| <b>9</b>  | 3                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | <b>34</b> |
| <b>10</b> | 3                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>35</b> |
| <b>11</b> | 4                             | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>33</b> |
| <b>12</b> | 3                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>34</b> |
| <b>13</b> | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | <b>36</b> |
| <b>14</b> | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>36</b> |
| <b>15</b> | 4                             | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>33</b> |
| <b>16</b> | 4                             | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | <b>37</b> |
| <b>17</b> | 4                             | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>36</b> |
| <b>18</b> | 4                             | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>35</b> |
| <b>19</b> | 4                             | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>35</b> |
| <b>20</b> | 3                             | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | <b>31</b> |
| <b>21</b> | 4                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>34</b> |
| <b>22</b> | 3                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | <b>34</b> |
| <b>23</b> | 4                             | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>35</b> |
| <b>24</b> | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>36</b> |
| <b>25</b> | 3                             | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | <b>34</b> |
| <b>26</b> | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | <b>36</b> |
| <b>27</b> | 5                             | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>37</b> |
| <b>28</b> | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>36</b> |
| <b>29</b> | 4                             | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>36</b> |
| <b>30</b> | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>35</b> |
| <b>31</b> | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | <b>36</b> |
| <b>32</b> | 3                             | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | <b>33</b> |
| <b>33</b> | 3                             | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>33</b> |



|           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |           |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----------|
| <b>76</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | <b>36</b> |
| <b>77</b> | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | <b>34</b> |
| <b>78</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | <b>32</b> |
| <b>79</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | <b>31</b> |
| <b>80</b> | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | <b>34</b> |
| <b>81</b> | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | <b>36</b> |
| <b>82</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>35</b> |
| <b>83</b> | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | <b>37</b> |
| <b>84</b> | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | <b>35</b> |
| <b>85</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | <b>35</b> |
| <b>86</b> | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | <b>31</b> |
| <b>87</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | <b>34</b> |
| <b>88</b> | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | <b>33</b> |
| <b>89</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | <b>37</b> |
| <b>90</b> | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | <b>32</b> |
| <b>91</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | <b>34</b> |
| <b>92</b> | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | <b>34</b> |

Tabulasi Angket Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No/Item   | Variabel <i>Tangible</i> (X1) |   |   |   |   |   |   |   |   |    | Jumlah    |
|-----------|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|-----------|
|           | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |           |
| <b>1</b>  | 4                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | <b>39</b> |
| <b>2</b>  | 5                             | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | <b>41</b> |
| <b>3</b>  | 4                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | <b>38</b> |
| <b>4</b>  | 4                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | <b>38</b> |
| <b>5</b>  | 4                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4  | <b>38</b> |
| <b>6</b>  | 5                             | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4  | <b>37</b> |
| <b>7</b>  | 4                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4  | <b>38</b> |
| <b>8</b>  | 5                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4  | <b>40</b> |
| <b>9</b>  | 4                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | <b>39</b> |
| <b>10</b> | 4                             | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3  | <b>37</b> |
| <b>11</b> | 4                             | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4  | <b>40</b> |
| <b>12</b> | 3                             | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4  | <b>36</b> |
| <b>13</b> | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4  | <b>40</b> |
| <b>14</b> | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5  | <b>41</b> |
| <b>15</b> | 4                             | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | <b>38</b> |
| <b>16</b> | 4                             | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4  | <b>41</b> |
| <b>17</b> | 4                             | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4  | <b>43</b> |
| <b>18</b> | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3  | <b>39</b> |
| <b>19</b> | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4  | <b>41</b> |
| <b>20</b> | 3                             | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4  | <b>31</b> |
| <b>21</b> | 4                             | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4  | <b>37</b> |
| <b>22</b> | 3                             | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5  | <b>34</b> |

|           |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| <b>23</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 41 |
| <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| <b>25</b> | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 36 |
| <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| <b>27</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 39 |
| <b>29</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 42 |
| <b>30</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 41 |
| <b>31</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| <b>32</b> | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 32 |
| <b>33</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 34 |
| <b>34</b> | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 38 |
| <b>35</b> | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| <b>36</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 38 |
| <b>37</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 39 |
| <b>38</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 40 |
| <b>39</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 41 |
| <b>40</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 37 |
| <b>41</b> | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| <b>42</b> | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| <b>43</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 42 |
| <b>44</b> | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| <b>45</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| <b>46</b> | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 43 |
| <b>47</b> | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 39 |
| <b>48</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 42 |
| <b>49</b> | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 45 |
| <b>50</b> | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 46 |
| <b>51</b> | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 38 |
| <b>52</b> | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 39 |
| <b>53</b> | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 37 |
| <b>54</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 38 |
| <b>55</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 41 |
| <b>56</b> | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 40 |
| <b>57</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 41 |
| <b>58</b> | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| <b>59</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 37 |
| <b>60</b> | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 39 |
| <b>61</b> | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 41 |
| <b>62</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 36 |
| <b>63</b> | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 38 |
| <b>64</b> | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 39 |



|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| 65 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 37 |
| 66 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 67 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 68 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 69 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 36 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 41 |
| 71 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 43 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 39 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 40 |
| 74 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 38 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 39 |
| 76 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 43 |
| 77 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 37 |
| 78 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 38 |
| 79 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 35 |
| 80 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 81 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 37 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 42 |
| 83 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 39 |
| 84 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 42 |
| 85 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 41 |
| 86 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 38 |
| 88 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 35 |
| 89 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 41 |
| 90 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 40 |
| 91 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 92 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 40 |

Lampiran 2 Transformasi Data

Lampiran 3 Transformasi

Tangible

| No Pernyataan | Tanggapan Responden |       |       |       |       | Jumlah |
|---------------|---------------------|-------|-------|-------|-------|--------|
|               | 1                   | 2     | 3     | 4     | 5     |        |
| 1             | 0                   | 12    | 12    | 51    | 17    | 92     |
| 2             | 0                   | 19    | 7     | 55    | 11    | 92     |
| 3             | 0                   | 21    | 8     | 52    | 11    | 92     |
| 4             | 0                   | 14    | 11    | 54    | 13    | 92     |
| 5             | 0                   | 18    | 9     | 51    | 14    | 92     |
| 6             | 0                   | 20    | 6     | 57    | 9     | 92     |
| 7             | 0                   | 20    | 4     | 58    | 10    | 92     |
| Frekuensi     | 0                   | 124   | 57    | 378   | 85    | 644    |
| Proporsi      | 0                   | 0,193 | 0,089 | 0,587 | 0,132 |        |

|              |        |        |        |        |        |  |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--|
| P.Kumulatif  | 0,00   | 0,193  | 0,281  | 0,675  | 0,719  |  |
| Zi           | 0,50   | 0,31   | 0,22   | 0,32   | 0,28   |  |
| Densitas     | 0,6915 | 0,6215 | 0,5871 | 0,6255 | 0,6103 |  |
| Scale Value  | 0      | -0,364 | -0,389 | -0,364 | -0,350 |  |
| Transformasi | 0      | 0,71   | 0,68   | 0,71   | 0,72   |  |

Lampiran 3 Transformasi *Responsiveness*

| No Pernyataan | Tanggapan Responden |        |        |        |        | Jumlah |
|---------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|               | 1                   | 2      | 3      | 4      | 5      |        |
| 1             | 0                   | 0      | 26     | 49     | 17     | 92     |
| 2             | 0                   | 0      | 25     | 56     | 11     | 92     |
| 3             | 0                   | 13     | 20     | 50     | 9      | 92     |
| 4             | 0                   | 1      | 24     | 53     | 14     | 92     |
| 5             | 0                   | 0      | 9      | 69     | 14     | 92     |
| 7             | 0                   | 0      | 26     | 56     | 10     | 92     |
| Frekuensi     | 0                   | 14     | 130    | 333    | 75     | 552    |
| Proporsi      | 0                   | 0,025  | 0,236  | 0,603  | 0,136  |        |
| P.Kumulatif   | 0,00                | 0,025  | 0,261  | 0,839  | 0,739  |        |
| Zi            | 0,50                | 0,47   | 0,24   | 0,16   | 0,26   |        |
| Densitas      | 0,6915              | 0,6808 | 0,5948 | 0,5636 | 0,6026 |        |
| Scale Value   | 0                   | -0,422 | -0,365 | -0,401 | -0,391 |        |
| Transformasi  | 0                   | 0,63   | 0,69   | 0,65   | 0,66   |        |

Lampiran 3 Transformasi Kepuasan Nasabah

| No Pernyataan | Tanggapan Responden |        |        |        |        | Jumlah |
|---------------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|               | 1                   | 2      | 3      | 4      | 5      |        |
| 1             | 0                   | 0      | 20     | 55     | 17     | 92     |
| 2             | 0                   | 11     | 34     | 46     | 1      | 92     |
| 3             | 0                   | 5      | 23     | 53     | 11     | 92     |
| 4             | 0                   | 6      | 23     | 50     | 13     | 92     |
| 5             | 0                   | 19     | 9      | 50     | 14     | 92     |
| 6             | 0                   | 0      | 14     | 64     | 14     | 92     |
| 8             | 0                   | 0      | 33     | 49     | 10     | 92     |
| 9             | 0                   | 0      | 0      | 64     | 28     | 92     |
| Frekuensi     | 0                   | 41     | 156    | 431    | 108    | 736    |
| Proporsi      | 0                   | 0,056  | 0,212  | 0,586  | 0,147  |        |
| P.Kumulatif   | 0,00                | 0,056  | 0,268  | 0,798  | 0,732  |        |
| Zi            | 0,50                | 0,44   | 0,23   | 0,20   | 0,27   |        |
| Densitas      | 0,6915              | 0,67   | 0,591  | 0,5793 | 0,6064 |        |
| Scale Value   | 0                   | -0,386 | -0,373 | -0,391 | -0,416 |        |
| Transformasi  | 0                   | 0,69   | 0,70   | 0,68   | 0,66   |        |

Lampiran 3 Tabulasi Data Transformasi

Tabulasi Angket Untuk Variabel *Tangibel*

| No/Item | Variabel <i>Tangible</i> (X1) |      |      |      |      |      |      | Jumlah |
|---------|-------------------------------|------|------|------|------|------|------|--------|
|         | 1                             | 0,71 | 0,68 | 0,71 | 0,72 | 6    | 7    |        |
| 1       | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 2       | 0,72                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 4,99   |
| 3       | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 4       | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 5       | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 6       | 0,72                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,98   |
| 7       | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 8       | 0,72                          | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,99   |
| 9       | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 10      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 11      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 12      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 13      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 14      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 15      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 16      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 4,98   |
| 17      | 0,71                          | 0,72 | 0,72 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 5      |
| 18      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 19      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 20      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 21      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 22      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 23      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 24      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 25      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 26      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 27      | 0,72                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 4,99   |
| 28      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 29      | 0,71                          | 0,71 | 0,72 | 0,72 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 5      |
| 30      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 31      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 32      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 33      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 34      | 0,72                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,98   |
| 35      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 4,98   |
| 36      | 0,72                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,98   |
| 37      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 38      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 39      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97   |
| 40      | 0,71                          | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,98   |

|    |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 41 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 4,98 |
| 42 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 0,71 | 4,99 |
| 43 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 4,99 |
| 44 | 0,72 | 0,72 | 0,72 | 0,71 | 0,72 | 0,72 | 0,72 | 5,03 |
| 45 | 0,71 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,98 |
| 46 | 0,72 | 0,72 | 0,72 | 0,71 | 0,72 | 0,72 | 0,72 | 5,03 |
| 47 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,98 |
| 48 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97 |
| 49 | 0,72 | 0,71 | 0,72 | 0,72 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 5,01 |
| 50 | 0,72 | 0,72 | 0,72 | 0,72 | 0,72 | 0,72 | 0,72 | 5,04 |
| 51 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97 |
| 52 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 4,99 |
| 53 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97 |
| 54 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97 |
| 55 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97 |
| 56 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 4,99 |
| 57 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 4,98 |
| 58 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97 |
| 59 | 0,68 | 0,71 | 0,68 | 0,68 | 0,71 | 0,72 | 0,72 | 4,9  |
| 60 | 0,68 | 0,71 | 0,68 | 0,72 | 0,68 | 0,71 | 0,71 | 4,89 |
| 61 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 0,68 | 0,68 | 0,68 | 4,9  |
| 62 | 0,68 | 0,72 | 0,68 | 0,71 | 0,68 | 0,71 | 0,71 | 4,89 |
| 63 | 0,71 | 0,68 | 0,71 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,95 |
| 64 | 0,68 | 0,71 | 0,71 | 0,68 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,91 |
| 65 | 0,68 | 0,71 | 0,71 | 0,68 | 0,68 | 0,71 | 0,71 | 4,88 |
| 66 | 0,71 | 0,72 | 0,71 | 0,68 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,95 |
| 67 | 0,68 | 0,71 | 0,72 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,96 |
| 68 | 0,71 | 0,71 | 0,68 | 0,71 | 0,68 | 0,71 | 0,71 | 4,91 |
| 69 | 0,71 | 0,72 | 0,71 | 0,68 | 0,71 | 0,68 | 0,71 | 4,92 |
| 70 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97 |
| 71 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 5    |
| 72 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97 |
| 73 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97 |
| 74 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97 |
| 75 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97 |
| 76 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,98 |
| 77 | 0,68 | 0,68 | 0,71 | 0,68 | 0,71 | 0,72 | 0,71 | 4,89 |
| 78 | 0,68 | 0,71 | 0,68 | 0,71 | 0,68 | 0,72 | 0,71 | 4,89 |
| 79 | 0,71 | 0,68 | 0,71 | 0,71 | 0,68 | 0,68 | 0,68 | 4,85 |
| 80 | 0,71 | 0,71 | 0,68 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,94 |
| 81 | 0,71 | 0,72 | 0,72 | 0,71 | 0,68 | 0,71 | 0,71 | 4,96 |
| 82 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,97 |
| 83 | 0,68 | 0,72 | 0,72 | 0,72 | 0,71 | 0,68 | 0,68 | 4,91 |
| 84 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,68 | 0,72 | 0,72 | 0,71 | 4,96 |
| 85 | 0,71 | 0,71 | 0,68 | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 0,71 | 4,95 |

|           |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-----------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| <b>86</b> | 0,68 | 0,68 | 0,71 | 0,68 | 0,68 | 0,71 | 0,68 | 4,82 |
| <b>87</b> | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 0,68 | 0,71 | 0,68 | 0,72 | 4,92 |
| <b>88</b> | 0,68 | 0,68 | 0,71 | 0,68 | 0,71 | 0,71 | 0,71 | 4,88 |
| <b>89</b> | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 0,72 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 5    |
| <b>90</b> | 0,68 | 0,68 | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 4,92 |
| <b>91</b> | 0,71 | 0,71 | 0,68 | 0,68 | 0,71 | 0,71 | 0,72 | 4,92 |
| <b>92</b> | 0,71 | 0,68 | 0,72 | 0,71 | 0,71 | 0,68 | 0,71 | 4,92 |

Tabulasi Angket Responsiveness (X0.63)

| No/Item   | Variabel <i>Tangible</i> (X1) |             |             |             |             |          | Jumlah      |
|-----------|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------|-------------|
|           | <b>1</b>                      | <b>0,63</b> | <b>0,69</b> | <b>0,65</b> | <b>0,66</b> | <b>7</b> |             |
| <b>1</b>  | 0,65                          | 0,69        | 0,69        | 0,65        | 0,65        | 0,65     | <b>3,98</b> |
| <b>2</b>  | 0,66                          | 0,69        | 0,69        | 0,65        | 0,66        | 0,65     | <b>4</b>    |
| <b>3</b>  | 0,65                          | 0,69        | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,69     | <b>3,98</b> |
| <b>4</b>  | 0,65                          | 0,69        | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65     | <b>3,94</b> |
| <b>5</b>  | 0,65                          | 0,69        | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65     | <b>3,94</b> |
| <b>6</b>  | 0,66                          | 0,69        | 0,65        | 0,69        | 0,65        | 0,69     | <b>4,03</b> |
| <b>7</b>  | 0,65                          | 0,69        | 0,69        | 0,65        | 0,65        | 0,65     | <b>3,98</b> |
| <b>8</b>  | 0,66                          | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65     | <b>3,91</b> |
| <b>9</b>  | 0,69                          | 0,69        | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65     | <b>3,98</b> |
| <b>10</b> | 0,69                          | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,69     | <b>3,98</b> |
| <b>11</b> | 0,65                          | 0,65        | 0,63        | 0,65        | 0,65        | 0,65     | <b>3,88</b> |
| <b>12</b> | 0,69                          | 0,69        | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65     | <b>3,98</b> |
| <b>13</b> | 0,65                          | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,69     | <b>3,94</b> |
| <b>14</b> | 0,65                          | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65     | <b>3,9</b>  |
| <b>15</b> | 0,65                          | 0,69        | 0,63        | 0,65        | 0,65        | 0,65     | <b>3,92</b> |
| <b>16</b> | 0,65                          | 0,69        | 0,65        | 0,65        | 0,66        | 0,69     | <b>3,99</b> |
| <b>17</b> | 0,65                          | 0,65        | 0,65        | 0,66        | 0,65        | 0,65     | <b>3,91</b> |
| <b>18</b> | 0,65                          | 0,65        | 0,69        | 0,65        | 0,65        | 0,65     | <b>3,94</b> |
| <b>19</b> | 0,65                          | 0,65        | 0,69        | 0,65        | 0,65        | 0,65     | <b>3,94</b> |
| <b>20</b> | 0,69                          | 0,69        | 0,63        | 0,69        | 0,65        | 0,69     | <b>4,04</b> |
| <b>21</b> | 0,65                          | 0,69        | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65     | <b>3,94</b> |
| <b>22</b> | 0,69                          | 0,69        | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,69     | <b>4,02</b> |
| <b>23</b> | 0,65                          | 0,65        | 0,69        | 0,65        | 0,65        | 0,65     | <b>3,94</b> |
| <b>24</b> | 0,65                          | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65     | <b>3,9</b>  |
| <b>25</b> | 0,69                          | 0,66        | 0,63        | 0,69        | 0,65        | 0,65     | <b>3,97</b> |
| <b>26</b> | 0,65                          | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65     | <b>3,9</b>  |
| <b>27</b> | 0,66                          | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,66        | 0,69     | <b>3,96</b> |
| <b>28</b> | 0,65                          | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65     | <b>3,9</b>  |
| <b>29</b> | 0,65                          | 0,65        | 0,69        | 0,66        | 0,66        | 0,65     | <b>3,96</b> |
| <b>30</b> | 0,65                          | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,69     | <b>3,94</b> |
| <b>31</b> | 0,65                          | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65        | 0,65     | <b>3,9</b>  |
| <b>32</b> | 0,69                          | 0,65        | 0,69        | 0,69        | 0,65        | 0,65     | <b>4,02</b> |

|           |      |      |      |      |      |      |             |
|-----------|------|------|------|------|------|------|-------------|
| <b>33</b> | 0,69 | 0,65 | 0,63 | 0,69 | 0,65 | 0,65 | <b>3,96</b> |
| <b>34</b> | 0,66 | 0,65 | 0,63 | 0,69 | 0,65 | 0,65 | <b>3,93</b> |
| <b>35</b> | 0,65 | 0,65 | 0,69 | 0,69 | 0,66 | 0,69 | <b>4,03</b> |
| <b>36</b> | 0,66 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | <b>3,91</b> |
| <b>37</b> | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | <b>3,9</b>  |
| <b>38</b> | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | <b>3,9</b>  |
| <b>39</b> | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | <b>3,9</b>  |
| <b>40</b> | 0,65 | 0,69 | 0,65 | 0,66 | 0,65 | 0,65 | <b>3,95</b> |
| <b>41</b> | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,69 | 0,65 | 0,66 | <b>3,95</b> |
| <b>42</b> | 0,66 | 0,65 | 0,63 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | <b>3,89</b> |
| <b>43</b> | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,66 | 0,65 | 0,66 | <b>3,92</b> |
| <b>44</b> | 0,66 | 0,66 | 0,66 | 0,65 | 0,66 | 0,66 | <b>3,95</b> |
| <b>45</b> | 0,65 | 0,66 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | <b>3,91</b> |
| <b>46</b> | 0,66 | 0,66 | 0,66 | 0,65 | 0,66 | 0,66 | <b>3,95</b> |
| <b>47</b> | 0,66 | 0,65 | 0,65 | 0,69 | 0,65 | 0,65 | <b>3,95</b> |
| <b>48</b> | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | <b>3,9</b>  |
| <b>49</b> | 0,66 | 0,65 | 0,66 | 0,66 | 0,66 | 0,65 | <b>3,94</b> |
| <b>50</b> | 0,66 | 0,66 | 0,66 | 0,66 | 0,66 | 0,66 | <b>3,96</b> |
| <b>51</b> | 0,65 | 0,69 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | <b>3,94</b> |
| <b>52</b> | 0,66 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,66 | 0,69 | <b>3,96</b> |
| <b>53</b> | 0,65 | 0,65 | 0,63 | 0,65 | 0,65 | 0,69 | <b>3,92</b> |
| <b>54</b> | 0,65 | 0,65 | 0,69 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | <b>3,94</b> |
| <b>55</b> | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | <b>3,9</b>  |
| <b>56</b> | 0,66 | 0,65 | 0,65 | 0,63 | 0,65 | 0,66 | <b>3,9</b>  |
| <b>57</b> | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,66 | <b>3,91</b> |
| <b>58</b> | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | <b>3,9</b>  |
| <b>59</b> | 0,69 | 0,65 | 0,69 | 0,69 | 0,65 | 0,66 | <b>4,03</b> |
| <b>60</b> | 0,69 | 0,65 | 0,69 | 0,66 | 0,69 | 0,65 | <b>4,03</b> |
| <b>61</b> | 0,66 | 0,65 | 0,65 | 0,66 | 0,69 | 0,69 | <b>4</b>    |
| <b>62</b> | 0,69 | 0,66 | 0,69 | 0,69 | 0,69 | 0,69 | <b>4,11</b> |
| <b>63</b> | 0,69 | 0,69 | 0,63 | 0,66 | 0,65 | 0,69 | <b>4,01</b> |
| <b>64</b> | 0,69 | 0,65 | 0,65 | 0,69 | 0,65 | 0,65 | <b>3,98</b> |
| <b>65</b> | 0,69 | 0,65 | 0,63 | 0,69 | 0,69 | 0,65 | <b>4</b>    |
| <b>66</b> | 0,69 | 0,66 | 0,69 | 0,69 | 0,65 | 0,65 | <b>4,03</b> |
| <b>67</b> | 0,69 | 0,65 | 0,66 | 0,66 | 0,65 | 0,69 | <b>4</b>    |
| <b>68</b> | 0,69 | 0,66 | 0,69 | 0,69 | 0,69 | 0,65 | <b>4,07</b> |
| <b>69</b> | 0,65 | 0,66 | 0,69 | 0,69 | 0,65 | 0,69 | <b>4,03</b> |
| <b>70</b> | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | <b>3,9</b>  |
| <b>71</b> | 0,66 | 0,65 | 0,65 | 0,66 | 0,66 | 0,65 | <b>3,93</b> |
| <b>72</b> | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | <b>3,9</b>  |
| <b>73</b> | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | <b>3,9</b>  |
| <b>74</b> | 0,65 | 0,69 | 0,63 | 0,69 | 0,65 | 0,69 | <b>4</b>    |

|    |      |      |      |      |      |      |      |
|----|------|------|------|------|------|------|------|
| 75 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 3,9  |
| 76 | 0,66 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,69 | 3,95 |
| 77 | 0,69 | 0,69 | 0,65 | 0,69 | 0,65 | 0,65 | 4,02 |
| 78 | 0,69 | 0,65 | 0,69 | 0,69 | 0,69 | 0,65 | 4,06 |
| 79 | 0,65 | 0,69 | 0,65 | 0,65 | 0,69 | 0,69 | 4,02 |
| 80 | 0,65 | 0,69 | 0,69 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 3,98 |
| 81 | 0,65 | 0,66 | 0,66 | 0,65 | 0,69 | 0,69 | 4    |
| 82 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 3,9  |
| 83 | 0,69 | 0,66 | 0,66 | 0,66 | 0,65 | 0,69 | 4,01 |
| 84 | 0,69 | 0,65 | 0,65 | 0,69 | 0,66 | 0,65 | 3,99 |
| 85 | 0,65 | 0,65 | 0,69 | 0,65 | 0,65 | 0,69 | 3,98 |
| 86 | 0,69 | 0,69 | 0,65 | 0,69 | 0,69 | 0,69 | 4,1  |
| 87 | 0,65 | 0,65 | 0,65 | 0,69 | 0,65 | 0,66 | 3,95 |
| 88 | 0,69 | 0,69 | 0,63 | 0,69 | 0,65 | 0,65 | 4    |
| 89 | 0,65 | 0,65 | 0,66 | 0,66 | 0,66 | 0,69 | 3,97 |
| 90 | 0,69 | 0,69 | 0,63 | 0,65 | 0,66 | 0,65 | 3,97 |
| 91 | 0,69 | 0,65 | 0,69 | 0,69 | 0,65 | 0,66 | 4,03 |
| 92 | 0,69 | 0,69 | 0,66 | 0,65 | 0,65 | 0,69 | 4,03 |

Tabulasi Angket Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

| No/Item | Variabel <i>Tangible</i> (X1) |   |   |   |   |   |   |   | Jumlah |
|---------|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|--------|
|         | 1                             | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 8 | 9 |        |
| 1       | 4                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31     |
| 2       | 5                             | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 33     |
| 3       | 4                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31     |
| 4       | 4                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31     |
| 5       | 4                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 30     |
| 6       | 5                             | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 29     |
| 7       | 4                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 30     |
| 8       | 5                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32     |
| 9       | 4                             | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31     |
| 10      | 4                             | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 30     |
| 11      | 4                             | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 32     |
| 12      | 3                             | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 28     |
| 13      | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 32     |
| 14      | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32     |
| 15      | 4                             | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30     |
| 16      | 4                             | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 32     |
| 17      | 4                             | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35     |
| 18      | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32     |
| 19      | 4                             | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 33     |
| 20      | 3                             | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 22     |
| 21      | 4                             | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 29     |

|           |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| <b>22</b> | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 24 |
| <b>23</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 33 |
| <b>24</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| <b>25</b> | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 28 |
| <b>26</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 33 |
| <b>27</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| <b>28</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 31 |
| <b>29</b> | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 34 |
| <b>30</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 32 |
| <b>31</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| <b>32</b> | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 25 |
| <b>33</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 27 |
| <b>34</b> | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| <b>35</b> | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 28 |
| <b>36</b> | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 30 |
| <b>37</b> | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 31 |
| <b>38</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 31 |
| <b>39</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 32 |
| <b>40</b> | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 29 |
| <b>41</b> | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| <b>42</b> | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 32 |
| <b>43</b> | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| <b>44</b> | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 36 |
| <b>45</b> | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| <b>46</b> | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 35 |
| <b>47</b> | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| <b>48</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 34 |
| <b>49</b> | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 37 |
| <b>50</b> | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 37 |
| <b>51</b> | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 29 |
| <b>52</b> | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 29 |
| <b>53</b> | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 27 |
| <b>54</b> | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 29 |
| <b>55</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| <b>56</b> | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 31 |
| <b>57</b> | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 32 |
| <b>58</b> | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 |
| <b>59</b> | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 28 |
| <b>60</b> | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 30 |
| <b>61</b> | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| <b>62</b> | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 27 |
| <b>63</b> | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 28 |





|        |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| item_4 | Pearson Correlation | .297** | .148   | .416** | 1      | .271** | .020   | .005   | .490** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .004   | .159   | .000   |        | .009   | .848   | .962   | .000   |
|        | N                   | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     |
| item_5 | Pearson Correlation | .491** | .223*  | .302** | .271** | 1      | .225*  | .103   | .605** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .000   | .032   | .003   | .009   |        | .031   | .329   | .000   |
|        | N                   | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     |
| item_6 | Pearson Correlation | .305** | .425** | .292** | .020   | .225*  | 1      | .648** | .676** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .003   | .000   | .005   | .848   | .031   |        | .000   | .000   |
|        | N                   | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     |
| item_7 | Pearson Correlation | .220*  | .312** | .233*  | .005   | .103   | .648** | 1      | .585** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .035   | .002   | .025   | .962   | .329   | .000   |        | .000   |
|        | N                   | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     |
| jumlah | Pearson Correlation | .683** | .645** | .651** | .490** | .605** | .676** | .585** | 1      |
|        | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|        | N                   | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Variabel Responsiveness

#### Correlations

|        | item_1              | item_2 | item_3 | item_4 | item_5 | item_6 | item_7 | item_8 | item_9 | total   |        |
|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|
| item_1 | Pearson Correlation | 1      | .123   | .272** | .240*  | .371** | -.030  | .119   | .082   | -.345** | .619** |
|        | Sig. (2-tailed)     |        | .244   | .009   | .021   | .000   | .779   | .260   | .440   | .001    | .000   |
|        | N                   | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92      | 92     |
| item_2 | Pearson Correlation | .123   | 1      | .177   | -.027  | -.009  | .007   | .196   | -.054  | -.169   | .410** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .244   |        | .092   | .799   | .935   | .948   | .062   | .607   | .107    | .000   |
|        | N                   | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92      | 92     |
| item_3 | Pearson Correlation | .272** | .177   | 1      | .369** | .181   | -.239* | .033   | -.196  | -.085   | .604** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .009   | .092   |        | .000   | .084   | .022   | .752   | .061   | .421    | .000   |
|        | N                   | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92      | 92     |
| item_4 | Pearson Correlation | .240*  | -.027  | .369** | 1      | .225*  | -.066  | -.118  | -.174  | .057    | .518** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .021   | .799   | .000   |        | .031   | .532   | .262   | .098   | .587    | .000   |
|        | N                   | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92      | 92     |
| item_5 | Pearson Correlation | .371** | -.009  | .181   | .225*  | 1      | .079   | .141   | -.047  | -.165   | .524** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .000   | .935   | .084   | .031   |        | .453   | .181   | .658   | .116    | .000   |
|        | N                   | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92      | 92     |
| item_6 | Pearson Correlation | -.030  | .007   | -.239* | -.066  | .079   | 1      | -.083  | .053   | .062    | .144   |
|        | Sig. (2-tailed)     | .779   | .948   | .022   | .532   | .453   |        | .433   | .617   | .560    | .171   |
|        | N                   | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92     | 92      | 92     |
| item_7 | Pearson Correlation | .119   | .196   | .033   | -.118  | .141   | -.083  | 1      | -.084  | -.189   | .320** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .260   | .062   | .752   | .262   | .181   | .433   |        | .427   | .071    | .002   |

|        |                     |         |        |        |        |        |      |        |       |       |       |
|--------|---------------------|---------|--------|--------|--------|--------|------|--------|-------|-------|-------|
| N      |                     | 92      | 92     | 92     | 92     | 92     | 92   | 92     | 92    | 92    | 92    |
| item_8 | Pearson Correlation | .082    | -.054  | -.196  | -.174  | -.047  | .053 | -.084  | 1     | -.111 | .066  |
|        | Sig. (2-tailed)     | .440    | .607   | .061   | .098   | .658   | .617 | .427   |       | .292  | .533  |
|        | N                   | 92      | 92     | 92     | 92     | 92     | 92   | 92     | 92    | 92    | 92    |
| item_9 | Pearson Correlation | -.345** | -.169  | -.085  | .057   | -.165  | .062 | -.189  | -.111 | 1     | -.070 |
|        | Sig. (2-tailed)     | .001    | .107   | .421   | .587   | .116   | .560 | .071   | .292  |       | .505  |
|        | N                   | 92      | 92     | 92     | 92     | 92     | 92   | 92     | 92    | 92    | 92    |
| total  | Pearson Correlation | .619**  | .410** | .604** | .518** | .524** | .144 | .320** | .066  | -.070 | 1     |
|        | Sig. (2-tailed)     | .000    | .000   | .000   | .000   | .000   | .171 | .002   | .533  | .505  |       |
|        | N                   | 92      | 92     | 92     | 92     | 92     | 92   | 92     | 92    | 92    | 92    |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Variabel Kepuasan Nasabah

### Correlations

|        | item_1              | item_2            | item_3            | item_4             | item_5 | item_6 | item_7            | item_8             | item_9             | item_10            | jumlah |        |
|--------|---------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------|--------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------|--------|
| item_1 | 1                   | .199              | .219 <sup>*</sup> | .252 <sup>*</sup>  | .446** | .062   | .107              | -.047              | -.118              | -.246 <sup>*</sup> | .540** |        |
|        | Sig. (2-tailed)     |                   | .057              | .036               | .015   | .556   | .310              | .655               | .264               | .018               | .000   |        |
|        | N                   | 92                | 92                | 92                 | 92     | 92     | 92                | 92                 | 92                 | 92                 | 92     |        |
| item_2 | Pearson Correlation | .199              | 1                 | .081               | .033   | .026   | .111              | -.076              | -.090              | .207 <sup>*</sup>  | -.074  | .359** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .057              |                   | .442               | .753   | .807   | .291              | .469               | .391               | .048               | .483   | .000   |
|        | N                   | 92                | 92                | 92                 | 92     | 92     | 92                | 92                 | 92                 | 92                 | 92     | 92     |
| item_3 | Pearson Correlation | .219 <sup>*</sup> | .081              | 1                  | .396** | .343** | -.162             | -.208 <sup>*</sup> | .153               | .048               | -.125  | .528** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .036              | .442              |                    | .000   | .001   | .122              | .047               | .147               | .651               | .234   | .000   |
|        | N                   | 92                | 92                | 92                 | 92     | 92     | 92                | 92                 | 92                 | 92                 | 92     | 92     |
| item_4 | Pearson Correlation | .252 <sup>*</sup> | .033              | .396**             | 1      | .273** | .052              | -.164              | .156               | .126               | .083   | .620** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .015              | .753              | .000               |        | .008   | .625              | .118               | .136               | .230               | .431   | .000   |
|        | N                   | 92                | 92                | 92                 | 92     | 92     | 92                | 92                 | 92                 | 92                 | 92     | 92     |
| item_5 | Pearson Correlation | .446**            | .026              | .343**             | .273** | 1      | -.020             | -.129              | .180               | .119               | -.162  | .656** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .000              | .807              | .001               | .008   |        | .852              | .222               | .086               | .258               | .124   | .000   |
|        | N                   | 92                | 92                | 92                 | 92     | 92     | 92                | 92                 | 92                 | 92                 | 92     | 92     |
| item_6 | Pearson Correlation | .062              | .111              | -.162              | .052   | -.020  | 1                 | .242 <sup>*</sup>  | -.031              | .043               | .033   | .274** |
|        | Sig. (2-tailed)     | .556              | .291              | .122               | .625   | .852   |                   | .020               | .770               | .682               | .751   | .008   |
|        | N                   | 92                | 92                | 92                 | 92     | 92     | 92                | 92                 | 92                 | 92                 | 92     | 92     |
| item_7 | Pearson Correlation | .107              | -.076             | -.208 <sup>*</sup> | -.164  | -.129  | .242 <sup>*</sup> | 1                  | -.232 <sup>*</sup> | -.041              | .125   | .082   |

|         |                            |                          |                    |                    |                    |                    |                    |                    |                   |                    |             |                    |
|---------|----------------------------|--------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|--------------------|-------------|--------------------|
|         | <b>Sig. (2-tailed)</b>     | <b>.310</b>              | <b>.469</b>        | <b>.047</b>        | <b>.118</b>        | <b>.222</b>        | <b>.020</b>        |                    | <b>.026</b>       | <b>.695</b>        | <b>.235</b> | <b>.435</b>        |
|         | <b>N</b>                   | <b>92</b>                | <b>92</b>          | <b>92</b>          | <b>92</b>          | <b>92</b>          | <b>92</b>          | <b>92</b>          | <b>92</b>         | <b>92</b>          | <b>92</b>   | <b>92</b>          |
| item_8  | Pearson Correlation        | -.047                    | -.090              | .153               | .156               | .180               | -.031              | -.232 <sup>*</sup> | 1                 | -.084              | -.109       | .263 <sup>*</sup>  |
|         | Sig. (2-tailed)            | .655                     | .391               | .147               | .136               | .086               | .770               | .026               |                   | .424               | .302        | .011               |
|         | N                          | 92                       | 92                 | 92                 | 92                 | 92                 | 92                 | 92                 | 92                | 92                 | 92          | 92                 |
| item_9  | Pearson Correlation        | -.118                    | .207 <sup>*</sup>  | .048               | .126               | .119               | .043               | -.041              | -.084             | 1                  | .082        | .290 <sup>**</sup> |
|         | Sig. (2-tailed)            | .264                     | .048               | .651               | .230               | .258               | .682               | .695               | .424              |                    | .440        | .005               |
|         | N                          | 92                       | 92                 | 92                 | 92                 | 92                 | 92                 | 92                 | 92                | 92                 | 92          | 92                 |
| item_10 | <b>Pearson Correlation</b> | <b>-.246<sup>*</sup></b> | <b>-.074</b>       | <b>-.125</b>       | <b>.083</b>        | <b>-.162</b>       | <b>.033</b>        | <b>.125</b>        | <b>-.109</b>      | <b>.082</b>        | <b>1</b>    | <b>.094</b>        |
|         | <b>Sig. (2-tailed)</b>     | <b>.018</b>              | <b>.483</b>        | <b>.234</b>        | <b>.431</b>        | <b>.124</b>        | <b>.751</b>        | <b>.235</b>        | <b>.302</b>       | <b>.440</b>        |             | <b>.375</b>        |
|         | <b>N</b>                   | <b>92</b>                | <b>92</b>          | <b>92</b>          | <b>92</b>          | <b>92</b>          | <b>92</b>          | <b>92</b>          | <b>92</b>         | <b>92</b>          | <b>92</b>   | <b>92</b>          |
| jumlah  | Pearson Correlation        | .540 <sup>**</sup>       | .359 <sup>**</sup> | .528 <sup>**</sup> | .620 <sup>**</sup> | .656 <sup>**</sup> | .274 <sup>**</sup> | .082               | .263 <sup>*</sup> | .290 <sup>**</sup> | .094        | 1                  |
|         | Sig. (2-tailed)            | .000                     | .000               | .000               | .000               | .000               | .008               | .435               | .011              | .005               | .375        |                    |
|         | N                          | 92                       | 92                 | 92                 | 92                 | 92                 | 92                 | 92                 | 92                | 92                 | 92          | 92                 |

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Lampiran 5 Tabel r

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji satu arah |        |        |        |        |
|------------|--|--------|--------|--------|--------|
|            | 0.05                                     | 0.025  | 0.01   | 0.005  | 0.0005 |
|            | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah  |        |        |        |        |
|            | 0.1                                      | 0.05   | 0.02   | 0.01   | 0.001  |
| 81         | 0.1818                                   | 0.2159 | 0.2550 | 0.2813 | 0.3547 |
| 82         | 0.1807                                   | 0.2146 | 0.2535 | 0.2796 | 0.3527 |
| 83         | 0.1796                                   | 0.2133 | 0.2520 | 0.2780 | 0.3507 |
| 84         | 0.1786                                   | 0.2120 | 0.2505 | 0.2764 | 0.3487 |
| 85         | 0.1775                                   | 0.2108 | 0.2491 | 0.2748 | 0.3468 |
| 86         | 0.1765                                   | 0.2096 | 0.2477 | 0.2732 | 0.3449 |
| 87         | 0.1755                                   | 0.2084 | 0.2463 | 0.2717 | 0.3430 |
| 88         | 0.1745                                   | 0.2072 | 0.2449 | 0.2702 | 0.3412 |
| 89         | 0.1735                                   | 0.2061 | 0.2435 | 0.2687 | 0.3393 |
| 90         | 0.1726                                   | 0.2050 | 0.2422 | 0.2673 | 0.3375 |
| 91         | 0.1716                                   | 0.2039 | 0.2409 | 0.2659 | 0.3358 |
| 92         | 0.1707                                   | 0.2028 | 0.2396 | 0.2645 | 0.3341 |
| 93         | 0.1698                                   | 0.2017 | 0.2384 | 0.2631 | 0.3323 |
| 94         | 0.1689                                   | 0.2006 | 0.2371 | 0.2617 | 0.3307 |
| 95         | 0.1680                                   | 0.1996 | 0.2359 | 0.2604 | 0.3290 |
| 96         | 0.1671                                   | 0.1986 | 0.2347 | 0.2591 | 0.3274 |
| 97         | 0.1663                                   | 0.1975 | 0.2335 | 0.2578 | 0.3258 |
| 98         | 0.1654                                   | 0.1966 | 0.2324 | 0.2565 | 0.3242 |
| 99         | 0.1646                                   | 0.1956 | 0.2312 | 0.2552 | 0.3226 |
| 100        | 0.1638                                   | 0.1946 | 0.2301 | 0.2540 | 0.3211 |

Lampiran 6 Tabel Durbin Watson

| n   | k=1    |        | k=2    |        | k=3    |        | k=4    |        |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|     | dL     | dU     | dL     | dU     | dL     | dU     | dL     | dU     |
| 80  | 1.6114 | 1.6620 | 1.5859 | 1.6882 | 1.5600 | 1.7153 | 1.5337 | 1.7430 |
| 81  | 1.6139 | 1.6639 | 1.5888 | 1.6898 | 1.5632 | 1.7164 | 1.5372 | 1.7438 |
| 82  | 1.6164 | 1.6657 | 1.5915 | 1.6913 | 1.5663 | 1.7176 | 1.5406 | 1.7446 |
| 83  | 1.6188 | 1.6675 | 1.5942 | 1.6928 | 1.5693 | 1.7187 | 1.5440 | 1.7454 |
| 84  | 1.6212 | 1.6693 | 1.5969 | 1.6942 | 1.5723 | 1.7199 | 1.5472 | 1.7462 |
| 85  | 1.6235 | 1.6711 | 1.5995 | 1.6957 | 1.5752 | 1.7210 | 1.5505 | 1.7470 |
| 86  | 1.6258 | 1.6728 | 1.6021 | 1.6971 | 1.5780 | 1.7221 | 1.5536 | 1.7478 |
| 87  | 1.6280 | 1.6745 | 1.6046 | 1.6985 | 1.5808 | 1.7232 | 1.5567 | 1.7485 |
| 88  | 1.6302 | 1.6762 | 1.6071 | 1.6999 | 1.5836 | 1.7243 | 1.5597 | 1.7493 |
| 89  | 1.6324 | 1.6778 | 1.6095 | 1.7013 | 1.5863 | 1.7254 | 1.5627 | 1.7501 |
| 90  | 1.6345 | 1.6794 | 1.6119 | 1.7026 | 1.5889 | 1.7264 | 1.5656 | 1.7508 |
| 91  | 1.6366 | 1.6810 | 1.6143 | 1.7040 | 1.5915 | 1.7275 | 1.5685 | 1.7516 |
| 92  | 1.6387 | 1.6826 | 1.6166 | 1.7053 | 1.5941 | 1.7285 | 1.5713 | 1.7523 |
| 93  | 1.6407 | 1.6841 | 1.6188 | 1.7066 | 1.5966 | 1.7295 | 1.5741 | 1.7531 |
| 94  | 1.6427 | 1.6857 | 1.6211 | 1.7078 | 1.5991 | 1.7306 | 1.5768 | 1.7538 |
| 95  | 1.6447 | 1.6872 | 1.6233 | 1.7091 | 1.6015 | 1.7316 | 1.5795 | 1.7546 |
| 96  | 1.6466 | 1.6887 | 1.6254 | 1.7103 | 1.6039 | 1.7326 | 1.5821 | 1.7553 |
| 97  | 1.6485 | 1.6901 | 1.6275 | 1.7116 | 1.6063 | 1.7335 | 1.5847 | 1.7560 |
| 98  | 1.6504 | 1.6916 | 1.6296 | 1.7128 | 1.6086 | 1.7345 | 1.5872 | 1.7567 |
| 99  | 1.6522 | 1.6930 | 1.6317 | 1.7140 | 1.6108 | 1.7355 | 1.5897 | 1.7575 |
| 100 | 1.6540 | 1.6944 | 1.6337 | 1.7152 | 1.6131 | 1.7364 | 1.5922 | 1.7582 |

Lampiran 7 Tabel t

| df  | Pr | 0.25    | 0.10    | 0.05    | 0.025   | 0.01    | 0.005   | 0.001   |
|-----|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|     |    | 0.50    | 0.20    | 0.10    | 0.050   | 0.02    | 0.010   | 0.002   |
| 81  |    | 0.67753 | 1.29209 | 1.66388 | 1.98969 | 2.37327 | 2.63790 | 3.19392 |
| 82  |    | 0.67749 | 1.29196 | 1.66365 | 1.98932 | 2.37269 | 2.63712 | 3.19262 |
| 83  |    | 0.67746 | 1.29183 | 1.66342 | 1.98896 | 2.37212 | 2.63637 | 3.19135 |
| 84  |    | 0.67742 | 1.29171 | 1.66320 | 1.98861 | 2.37156 | 2.63563 | 3.19011 |
| 85  |    | 0.67739 | 1.29159 | 1.66298 | 1.98827 | 2.37102 | 2.63491 | 3.18890 |
| 86  |    | 0.67735 | 1.29147 | 1.66277 | 1.98793 | 2.37049 | 2.63421 | 3.18772 |
| 87  |    | 0.67732 | 1.29136 | 1.66256 | 1.98761 | 2.36998 | 2.63353 | 3.18657 |
| 88  |    | 0.67729 | 1.29125 | 1.66235 | 1.98729 | 2.36947 | 2.63286 | 3.18544 |
| 89  |    | 0.67726 | 1.29114 | 1.66216 | 1.98698 | 2.36898 | 2.63220 | 3.18434 |
| 90  |    | 0.67723 | 1.29103 | 1.66196 | 1.98667 | 2.36850 | 2.63157 | 3.18327 |
| 91  |    | 0.67720 | 1.29092 | 1.66177 | 1.98638 | 2.36803 | 2.63094 | 3.18222 |
| 92  |    | 0.67717 | 1.29082 | 1.66159 | 1.98609 | 2.36757 | 2.63033 | 3.18119 |
| 93  |    | 0.67714 | 1.29072 | 1.66140 | 1.98580 | 2.36712 | 2.62973 | 3.18019 |
| 94  |    | 0.67711 | 1.29062 | 1.66123 | 1.98552 | 2.36667 | 2.62915 | 3.17921 |
| 95  |    | 0.67708 | 1.29053 | 1.66105 | 1.98525 | 2.36624 | 2.62858 | 3.17825 |
| 96  |    | 0.67705 | 1.29043 | 1.66088 | 1.98498 | 2.36582 | 2.62802 | 3.17731 |
| 97  |    | 0.67703 | 1.29034 | 1.66071 | 1.98472 | 2.36541 | 2.62747 | 3.17639 |
| 98  |    | 0.67700 | 1.29025 | 1.66055 | 1.98447 | 2.36500 | 2.62693 | 3.17549 |
| 99  |    | 0.67698 | 1.29016 | 1.66039 | 1.98422 | 2.36461 | 2.62641 | 3.17460 |
| 100 |    | 0.67695 | 1.29007 | 1.66023 | 1.98397 | 2.36422 | 2.62589 | 3.17374 |

Lampiran 8 Tabel F

| df untuk penyebut (N2) | df untuk pembilang (N1) |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------------|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                        | 1                       | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   | 13   | 14   | 15   |
| 80                     | 3.96                    | 3.11 | 2.72 | 2.49 | 2.33 | 2.21 | 2.13 | 2.06 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.88 | 1.84 | 1.82 | 1.79 |
| 81                     | 3.96                    | 3.11 | 2.72 | 2.48 | 2.33 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.82 | 1.79 |
| 82                     | 3.96                    | 3.11 | 2.72 | 2.48 | 2.33 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 2.00 | 1.95 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.79 |
| 83                     | 3.96                    | 3.11 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.95 | 1.91 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.79 |
| 84                     | 3.95                    | 3.11 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.95 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.79 |
| 85                     | 3.95                    | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.79 |
| 86                     | 3.95                    | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.21 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.84 | 1.81 | 1.78 |
| 87                     | 3.95                    | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.20 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.87 | 1.83 | 1.81 | 1.78 |
| 88                     | 3.95                    | 3.10 | 2.71 | 2.48 | 2.32 | 2.20 | 2.12 | 2.05 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.81 | 1.78 |
| 89                     | 3.95                    | 3.10 | 2.71 | 2.47 | 2.32 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |
| 90                     | 3.95                    | 3.10 | 2.71 | 2.47 | 2.32 | 2.20 | 2.11 | 2.04 | 1.99 | 1.94 | 1.90 | 1.86 | 1.83 | 1.80 | 1.78 |