

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah bank BTN Syariah KCPS Parepare dan metode yang digunakan adalah metode angket atau kuesioner dengan memberikan atau membagikan secara langsung angket atau kuesioner tersebut kepada nasabah yang berkunjung atau bertransaksi di Bank BTN Syariah KCPS Parepare tersebut.

Tabel 4.1

Sampel Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare

Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Lama Menjadi Nasabah
Samsul	Pria	26-35	S1/S2	Karyawan Swasta	> 3 Tahun
Mullis Ishak	Pria	16-25	SMA/SMK	PNS/Guru/Polri	<1 Tahun
Andi Asruni	Wanita	16-25	SMA/SMK	Pelajar/Mahasiswa	<1 Tahun
Fatimah az-Zahra	Wanita	36-45	SMA/SMK	Tidak Bekerja/Pe	1 Tahun

				nsiunan	
Dian	Wanita	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	<1 Tahun
Abdul Salam	Pria	36-45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
Miftahul Jannah	Wanita	16-25	SMA/SMK	Pelajar/Ma hasiswa	<1 Tahun
Renaldy Zaputra	Pria	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	>3 Tahun
Musbarina	Wanita	16-25	SMA/SMK	Pelajar/Ma hasiswa	< 1 Tahun
Suaib	Pria	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
Kasmawati	Wanita	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
Aulia Wahyuni	Wanita	16-25	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
Rosmiati	Wanita	26-35	S1/S2	PNS/Guru/ Polri	>3 Tahun

Eny Qadriyani Ahmad	Wanita	16-25	S1/S2	Karyawan Swasta	1 Tahun
Enita	Wanita	16-25	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
Sisyaman Waris	Pria	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
Dewi Putri	Wanita	26-35	Diploma	Karyawan Swasta	>3 Tahun
Sari Bulan Berjuang	Wanita	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	>3 Tahun
Selvy Sandah	Wanita	26-35	S1/S2	PNS/Guru/ Polri	1 Tahun
Andi Agus Saputra	Pria	26-35	S1/S2	Karyawan Swasta	1 Tahun
Indira Ayu	Wanita	16-25	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
Ahmad	Pria	26-35	S1/S2	PNS/Guru/ Polri	>3 Tahun
Eko Lora	Pria	26-35	S1/S2	Karyawan Swasta	1 Tahun

Harianto	Pria	26-35	S1/S2	Karyawan Swasta	>3 Tahun
Ismail	Pria	26-35	S1/S2	Karyawan Swasta	>3 Tahun
Herman	Pria	36-45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
Citra Handayani	Wanita	36-45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
Nurlina	Wanita	36-45	S1/S2	PNS/Guru/ Polri	> 3 tahun
Sudarman	Pria	> 45	S1/S2	PNS/Guru/ Polri	>3 Tahun
Nurhikmah	Wanita	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
Rahmatullah	Pria	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
Rizal	Pria	26-35	SMA/SMK	PNS/Guru/ Polri	1 Tahun
Irwan	Pria	16-25	SMA/SMK	PNS/Guru/ Polri	1 Tahun

Hendra	Pria	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
Agung	Pria	16-25	S1/S2	Karyawan Swasta	<1 Tahun
Linda Sari	Wanita	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
Hasanuddin	Pria	36-45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
Sukri	Pria	36-45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	> 3 Tahun
Hazbi	Pria	26-35	S1/S2	Karyawan Swasta	1 Tahun
Jusman	Pria	26-35	S1/S2	Karyawan Swasta	> 3 Tahun
Nuraeni	Wanita	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	> 3 Tahun
Suriani	Wanita	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
Nasrul Rustan	Pria	16-25	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun

Rosmayanti	Wanita	26-35	S1/S2	PNS/Guru/ Polri	1 Tahun
Yusril	Pria	26-35	S1/S2	Karyawan Swasta	1 Tahun
Rahmayanti	Wanita	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
Lidya	Wanita	16-25	SMA/SMK	Pelajar/Ma hasiswa	<1 Tahun
Nurlina	Wanita	16-25	SMA/SMK	Pelajar/Ma hasiswa	<1 Tahun
Rismayanti	Wanita	16-25	SMA/SMK	Pelajar/Ma hasiswa	< 1 Tahun
Musbarina	Wanita	16-25	SMA/SMK	Pelajar/Ma hasiswa	<1 Tahun
Agus	Pria	36-45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	> 3 Tahun
Nurhidayat	Pria	26-35	S1/S2	Karyawan Swasta	1 Tahun
Andi Jamal	Pria	26-35	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun

Hendrik	Pria	16-25	S1/S2	Karyawan Swasta	1 Tahun
Susanti	Wanita	16-25	S1/S2	Karyawan Swasta	<1 Tahun
Kasmiati	Wanita	36-45	SMA/SMK	Karyawan Swasta	1 Tahun
Rasyid	Pria	>45	S1/S2	PNS/Guru/ Polri	>3 Tahun

Sumber Data : Peneliti

1. Karakteristik Responden

Dari seluruh responden yang diteliti, maka responden-responden tersebut dapat dikategorikan menurut karakteristiknya, yaitu sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase %
Pria	29	51%
Wanita	28	49%

Sumber Data : Peneliti

Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah nasabah berjenis kelamin Pria walau hanya berselisih satu orang.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur Responden	Jumlah	Presentase %
16-25	17	30%
26-35	29	51%
36-45	9	16%
> 45	2	3%

Sumber Data : Peneliti

Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa responden terbanyak jika dilihat dari segi umur adalah usia 26-35 Tahun yaitu sebanyak 29 responden atau setara dengan 51%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir Responden	Jumlah	Presentase %
--------------------------------------	---------------	---------------------

SD	0	0%
SMP	0	0%
SMA/SMK	36	63%
DIPLOMA	1	2%
S1/S2	20	35%

Sumber Data: Peneliti

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa responden terbanyak jika dilihat dari pendidikan terakhirnya adalah SMA/SMK sebanyak 36 orang atau setara dengan 63%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan Responden	Jumlah	Presentase %
Pelajar/Mahasiswa	7	12%
PNS/Guru/Polri	10	18%
Karyawan Swasta	39	68%
Tidak Bekerja/Pensiunan	1	2%

Sumber Data : Peneliti

Dari tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan pekerjaan terbanyak adalah Karyawan swasta sebanyak 39 responden atau setara dengan 68%.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Tabel 4.6

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	Presentasi %
<1 Tahun	11	19%
1 Tahun	31	55%
> 3 Tahun	15	26%

Sumber Data : Peneliti

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden terbanyak jika dilihat dari lama menjadi nasabah adalah 1 Tahun sebanyak 31 orang atau sebesar 55%.

2. Deskripsi Jawaban Responden

a. Jawaban Responden Terhadap Pengaruh Kualitas Layanan (X1)

Tabel 4.7

Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan (X1)

Responden	Pengaruh Kualitas Layanan (X1)					Total
	1	2	3	4	5	

1	5	4	5	4	5	23
2	5	4	4	4	3	20
3	5	4	4	4	5	22
4	4	5	5	5	4	23
5	5	5	5	3	5	23
6	4	4	4	5	4	21
7	5	4	4	5	3	21
8	5	4	4	4	4	21
9	4	5	5	5	3	22
10	4	5	4	5	4	22
11	4	4	5	5	4	22
12	4	5	5	4	4	22
13	5	4	4	4	5	22
14	4	4	5	5	4	22
15	5	5	4	4	4	22
16	4	4	5	4	4	21
17	4	5	4	4	3	20
18	5	4	4	5	5	23
19	4	4	4	5	4	21
20	5	5	5	5	5	25
21	5	4	4	5	4	22
22	4	4	5	5	4	22
23	5	5	5	5	5	25

24	5	4	5	5	4	23
25	4	5	4	4	4	21
26	5	5	5	5	4	24
27	5	4	4	4	4	21
28	4	5	5	4	5	23
29	5	4	4	5	3	21
30	4	5	4	5	5	23
31	5	5	5	5	5	25
32	4	5	5	5	4	23
33	5	5	4	5	4	23
34	4	4	5	4	4	21
35	5	5	5	5	5	25
36	4	5	4	4	4	21
37	5	4	4	4	4	21
38	4	5	5	4	4	22
39	5	4	4	5	4	22
40	4	5	5	4	3	21
41	4	5	4	4	4	21
42	5	5	5	5	5	25
43	5	5	5	5	5	25
44	4	5	4	5	4	22
45	5	4	5	5	4	23
46	4	5	5	4	4	22

47	5	5	4	5	4	23
48	5	5	5	4	4	23
49	4	5	4	4	5	22
50	4	5	5	4	5	23
51	4	5	4	4	4	21
52	5	4	5	4	4	22
53	4	5	5	4	4	22
54	5	4	5	4	4	22
55	4	5	5	4	4	22
56	5	5	4	5	4	23
57	5	4	4	5	4	22
Total						1270
Mean						22.2

Sumber Data : Peneliti

Dari tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel X1 mengenai Kualitas Layanan hasil perhitungannya dari 57 responden berdasarkan kuesioner atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 1270 untuk variabel X1 dan rata-ratanya sebesar 22,2

b. Jawaban Responden Terhadap Kepercayaan (X2)

Tabel 4.9

Jawaban Responden Terhadap Kepercayaan (X2)

Responden	Pengaruh Kepercayaan (X2)					Total
	1	2	3	4	5	

1	5	4	5	5	4	23
2	4	5	5	4	4	22
3	5	4	4	3	5	21
4	4	5	5	5	4	23
5	4	4	4	4	4	20
6	5	4	5	5	4	23
7	3	4	4	5	4	20
8	5	4	4	5	4	22
9	4	5	5	4	5	23
10	4	4	4	5	4	21
11	3	4	5	5	4	21
12	5	5	5	5	5	25
13	5	4	4	4	5	22
14	4	4	5	5	4	22
15	5	5	4	4	4	22
16	4	4	5	4	4	21
17	4	5	4	4	3	20
18	5	4	4	5	5	23
19	4	4	4	5	4	21
20	5	5	4	5	4	23
21	5	4	5	4	4	22
22	5	4	4	3	4	20
23	4	4	5	4	4	21

24	5	4	5	5	4	23
25	4	5	5	4	4	22
26	4	4	5	4	5	22
27	4	5	4	4	3	20
28	5	4	4	5	4	22
29	5	5	4	4	5	23
30	5	4	4	3	5	21
31	4	5	4	5	5	23
32	5	5	5	5	5	25
33	4	4	4	4	3	19
34	5	5	4	5	4	23
35	5	4	4	3	4	20
36	5	4	5	5	4	23
37	4	4	4	5	5	22
38	5	5	4	4	4	22
39	4	5	5	3	4	21
40	4	5	4	5	4	22
41	5	5	4	4	4	22
42	5	4	4	5	5	23
43	4	5	5	5	4	23
44	3	4	4	5	4	20
45	5	5	4	5	4	23
46	5	5	4	3	4	21

47	4	5	5	4	4	22
48	5	4	4	5	5	23
49	5	5	4	4	4	22
50	4	4	4	4	4	20
51	4	5	4	3	4	20
52	5	4	5	4	4	22
53	5	5	5	4	5	24
54	4	4	5	4	4	21
55	4	4	5	3	4	20
56	3	5	4	5	4	21
57	5	5	5	5	4	24
Total						1245
Mean						21.8

Sumber Data : Peneliti

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh reponden untuk variabel X2 mengenai Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah hasil perhitungannya dari 57 responden yang telah mengisi kuesioner atau angket yang diberikan berjumlah 1245 untuk variabel X2 dengan rata-rata 21,8.

c. Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.10

Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Responden	Kepuasan Nasabah (Y)					Total
	1	2	3	4	5	

1	4	4	4	5	4	21
2	5	4	4	4	3	20
3	4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	5	4	23
5	4	5	4	3	4	20
6	4	5	5	5	4	23
7	5	5	4	5	3	22
8	5	4	4	4	4	21
9	5	5	5	5	5	25
10	4	5	4	5	4	22
11	5	5	4	4	5	23
12	4	5	5	4	4	22
13	5	4	4	5	5	23
14	4	4	5	5	4	22
15	5	5	5	5	5	25
16	5	4	5	4	5	23
17	4	4	5	4	5	22
18	4	3	4	5	5	21
19	3	4	4	5	4	20
20	4	4	5	3	3	19
21	5	4	5	4	5	23
22	4	5	5	4	3	21
23	4	5	4	3	4	20

24	5	4	4	4	5	22
25	5	4	5	5	4	23
26	3	4	4	3	4	18
27	5	4	4	3	4	20
28	5	5	4	4	5	23
29	4	4	5	3	4	20
30	5	4	4	5	4	22
31	5	5	5	4	4	23
32	5	5	5	5	4	24
33	4	4	3	4	5	20
34	5	4	5	4	4	22
35	5	5	4	3	4	21
36	5	4	4	5	4	22
37	4	5	5	4	4	22
38	5	4	4	3	5	21
39	4	4	4	4	4	20
40	4	5	4	3	5	21
41	5	5	4	4	4	22
42	4	4	5	4	3	20
43	5	5	4	4	5	23
44	4	4	5	3	3	19
45	5	4	4	3	4	20
46	5	5	4	4	4	22

47	3	4	4	3	4	18
48	5	4	4	5	4	22
49	4	4	5	5	4	22
50	4	4	5	4	4	21
51	5	4	4	4	3	20
52	5	3	4	4	5	21
53	5	5	5	4	4	23
54	4	4	4	5	5	22
55	5	4	5	4	3	21
56	4	5	4	3	4	20
57	5	4	5	4	4	22
Total						1223
Mean						21.4

Sumber Data : Peneliti

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) dari hasil perhitungan 57 responden yang telah mengisi kuesioner atau angket yang telah dibagikan berjumlah 1223 dengan rata-rata 21,4.

B. Pengujian Persyaratan Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah setiap butir item dalam instrument itu valid atau tidak dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total menggunakan program computer SPSS. Apabila korelasi tiap item pertanyaan positif dan besarnya 0,30 keatas ($r_{hitung} \geq r_{tabel}$) maka item butir tersebut

valid dan jika korelasi dibawah 0,30 ($r_{hitung} < r_{tabel}$), maka item butir tersebut tidak valid dan harus di perbaiki.

4.3.1.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan

Tabel 4.11
Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X1)

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Skor_Total
Item_1	Pearson Correlation	1	-.311*	-.126	.149	.196	.381**
	Sig. (2-tailed)		.019	.351	.269	.145	.003
	N	57	57	57	57	57	57
Item_2	Pearson Correlation	-.311*	1	.187	-.081	.169	.390**
	Sig. (2-tailed)	.019		.163	.551	.209	.003
	N	57	57	57	57	57	57
Item_3	Pearson Correlation	-.126	.187	1	-.048	.196	.493**
	Sig. (2-tailed)	.351	.163		.720	.145	.000
	N	57	57	57	57	57	57
Item_4	Pearson Correlation	.149	-.081	-.048	1	-.024	.423**
	Sig. (2-tailed)	.269	.551	.720		.862	.001

N	57	57	57	57	57	57
Pearson						
Item_5	.196	.169	.196	-.024	1	.680**
Correlation						
Sig. (2-tailed)	.145	.209	.145	.862		.000
N	57	57	57	57	57	57
Pearson						
Skor_Total	.381**	.390*	.493**	.423**	.680**	1
Correlation						
Sig. (2-tailed)	.003	.003	.000	.001	.000	
N	57	57	57	57	57	57

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

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

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat dilihat pada hasil uji validitas Kualitas Layanan (X1) pada r_{hitung} semuanya berada diatas 0,30 dan juga lebih besar dari pada r_{tabel} sebesar 0,256 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil dari setiap butir pernyataan variabel Kualitas Layanan (X1) dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

4.3.1.2 Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X2)

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X2)

Correlations

	Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Skor_Total
						al

Item_1	Pearson Correlation	1	.034	-.087	-.093	.286*	.511**
	Sig. (2-tailed)		.803	.519	.492	.031	.000
	N	57	57	57	57	57	57
Item_2	Pearson Correlation	.034	1	.004	-.033	-.070	.349**
	Sig. (2-tailed)	.803	.978	.807	.604	.008	
	N	57	57	57	57	57	57
Item_3	Pearson Correlation	-.087	.004	1	.050	.026	.371**
	Sig. (2-tailed)	.519	.978	.711	.850	.005	
	N	57	57	57	57	57	57
Item_4	Pearson Correlation	-.093	-.033	.050	1	.065	.524**
	Sig. (2-tailed)	.492	.807	.711	.633	.000	
	N	57	57	57	57	57	57
Item_5	Pearson Correlation	.286*	-.070	.026	.065	1	.539**
	Sig. (2-tailed)	.031	.604	.850	.633	.000	
	N	57	57	57	57	57	57
Skor_Total	Pearson Correlation	.511**	.349**	.371**	.524**	.539**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.005	.000	.000	
	N	57	57	57	57	57	57

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

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

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat dilihat pada hasil uji validitas Kepercayaan (X2) pada r_{hitung} semuanya berada diatas 0,30 dan juga lebih besar dari pada r_{tabel} sebesar 0,256 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil dari setiap butir pernyataan variabel Kepercayaan (X2) dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

4.3.1.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Tabel 4.13
Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Skor_Total
Item_1	Pearson Correlation	1	.082	.006	.146	.171	.561**
	Sig. (2-tailed)		.542	.965	.278	.203	.000
	N	57	57	57	57	57	57
Item_2	Pearson Correlation	.082	1	.118	-.033	-.008	.409**
	Sig. (2-tailed)	.542		.382	.807	.954	.002
	N	57	57	57	57	57	57
Item_3	Pearson Correlation	.006	.118	1	.136	-.189	.372**
	Sig. (2-tailed)						
	N	57	57	57	57	57	57

	Sig. (2-tailed)	.965	.382		.313	.160	.004
	N	57	57	57	57	57	57
Item_4	Pearson Correlation	.146	-.033	.136	1	.157	.634**
	Sig. (2-tailed)	.278	.807	.313		.244	.000
	N	57	57	57	57	57	57
Item_5	Pearson Correlation	.171	-.008	-.189	.157	1	.493**
	Sig. (2-tailed)	.203	.954	.160	.244		.000
	N	57	57	57	57	57	57
Skor_Total	Pearson Correlation	.561*	.409**	.372**	.634*	.493**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.004	.000	.000	
	N	57	57	57	57	57	57

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

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat dilihat pada hasil uji validitas Kepuasan Nasabah (Y) pada r_{hitung} semuanya berada diatas 0,30 dan juga lebih besar dari pada r_{tabel} sebesar 0,256 sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil dari setiap butir pernyataan variabel Kepuasan Nasabah (Y) dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 4.14

Tabel Hasil Uji Validitas

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Layanan			

X1	$r_{hitung} > 0,256$	Valid
Kepercayaan		
X2	$r_{hitung} > 0,256$	Valid
Kepuasan Nasabah		
Y	$r_{hitung} > 0,256$	Valid

Sumber Data : Diolah menggunakan SPSS

2. Uji Reabilitas

Instrumen dalam penelitian ini dikatakan reliable atau handal apabila dipergunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama sehingga menghasilkan data yang sama. Untuk melakukan uji reliabilitas terhadap instrument penelitian adalah dengan menggunakan alpha cronbach yang mengelompokkan item-item menjadi dua atau beberapa belahan. Jika $r_{hitung} >$ nilai kritis r_{tabel} product moment maka data penelitian dianggap reliable atau handal untuk digunakan sebagai input dalam proses penganalisaan data guna menguji hipotesis penelitian.

Tabel 4.15

Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.295	3

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS

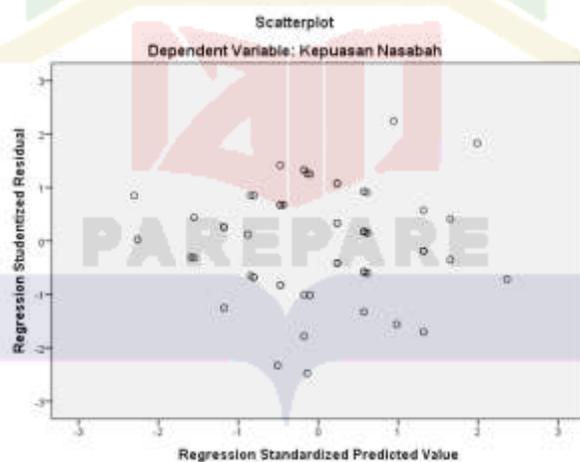
Berdasarkan tabel diatas, uji reliabilitas dari setiap item instrumen terhadap semua variabel diperoleh nilai Cronbach's Alpha $r_{hitung} 0,295 > r_{tabel} 0,256$ pada tingkat

signifikan $\alpha = 5\%$, maka instrument pernyataan memiliki reliabel yang tinggi. Jadi, uji instrumen pada data semua variable sudah valid dan reliabel untuk seluruh butir instrumennya, maka dapat digunakan untuk pengukuran data.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik harusnya tidak terjadi heteroskedastisitas.

Adapun dasar pengambilan keputusannya, jika nilai $\text{sig} > 0,05$ maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas dalam model regresi. Sebaliknya, jika nilai $\text{sig} < 0,05$ maka kesimpulannya adalah terjadi gejala Heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut



Berdasarkan output Uji Heteroskedastisitas diatas dengan Scatterplots, dapat diketahui bahwa:

- a. Titik-titik pada data penyebaran berada diatas dan dibawah atau sekitar angka 0.
- b. Titik-titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja
- c. Penyebaran titik-titik data membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali pada persebarannya.
- d. Penyebaran titik-titik data tersebut tidak berpola.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas hingga model regresi yang baik dan ideal dapat terpenuhi.

4. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu.

Adapun untuk dasar pengambilan keputusannya, Jika nilai *Tolerance* $> 0,10$ maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas pada model regresi, sebaliknya jika nilai *Tolerance* $< 0,10$ maka artinya terjadi multikolinearitas pada model regresi.

Tabel 4.16
Tabel Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	16.853	3.999		4.214	.000		
1 Kualitas Layanan	-.238	.139	-.212	1.709	.093	.980	1.021
Kepercayaan	.452	.137	.408	3.294	.002	.980	1.021

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

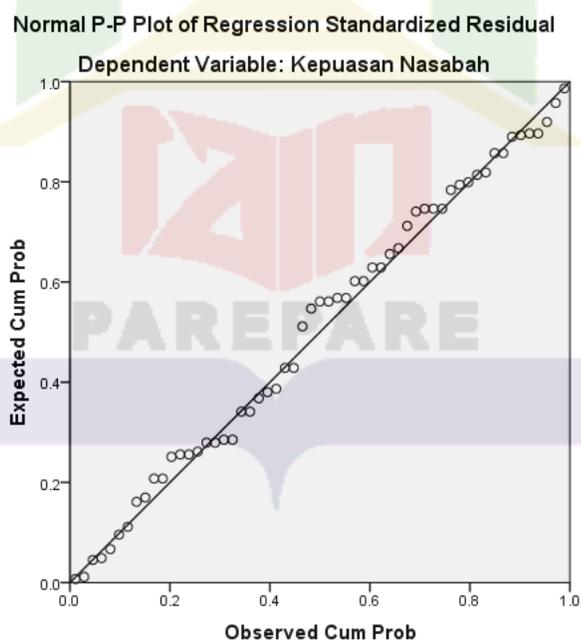
Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Dari hasil SPSS diatas, maka diketahui bahwa nilai $0,980 > 0,10$ maka artinya tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat korelasi (hubungan) antara variabel bebasnya.

5. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk meniali sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Kenormalan dari distribusi sebuah data adalah suatu keharusan yang harus terpenuhi ketika peneliti hendak melakukan analisis statistic parametric .uji normalitas merupakan bagian dari uji prasyarat atau asumsi klasik dalam analisis regresi.

Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah, data dikatakan berdistribusi normal jika data atau titik penyebarannya menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sebaliknya data dikatakan tidak terdistribusi normal jika data atau titik menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti diagonal.



Gambar 4.2

Hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa sebaran titik berada sepanjang garis diagonal dan mengikuti arus garis diagonal. Pengujian distribusi data yang dilakukan dengan metode grafis ini menunjukkan hasil yang dapat ditarik kesimpulannya bahwa model regresi layak digunakan untuk mengukur Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah karena telah memenuhi asumsi normalitas.

C. Pengujian Hipotesis

1. Uji One Sample T Test

Untuk mengetahui seberapa baik Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah di Bank BTN Syariah KCPS Parepare.

a. Kualitas Layanan (X1)

Pengambilan keputusan sebagai berikut: jika H_0 lebih kecil atau sama dengan 80% dari skor ideal, dan H_a lebih besar dari 85% dari skor ideal.

$$H_0 = \mu < 85\%$$

$$H_a = \mu > 85\%$$

Tabel 4.17

Hasil *One Sample Statistics* Variabel Kualitas Layanan

One-Sample Test

	Test Value = 85
--	-----------------

	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kualitas Layanan	-360.105	56	.000	-62.667	-63.02	-62.32

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Dari hasil t test diatas diperoleh nilai t hitung sebesar -360,105 jika dibandingkan dengan nilai t tabel dengan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ (0.05) diperoleh nilai t tabel sebesar 1,672. Nilai t hitung $(-360,105) < t$ tabel (1,672) maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dengan demikian bahwa Kualitas Layanan “paling tinggi 85% dari nilai ideal” tidak dapat diterima atau terdapat perbedaan antara yang diduga di dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel. Dari perhitungan sampel ditemukan rata-rata Kualitas Layanan = 89% dari yang diharapkan.

b. Kepercayaan (X2)

Pengambilan keputusan sebagai berikut: jika H_0 lebih kecil atau sama dengan 80% dari skor ideal, dan H_a lebih besar dari 80% dari skor ideal.

$$H_0 = \mu < 80\%$$

$$H_a = \mu > 80\%$$

Tabel 4.18

Hasil One Sample Statistics Variabel Kepercayaan

One-Sample Test

	Test Value = 80
--	-----------------

	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kepercayaan	-329.273	56	.000	-58.158	-58.51	-57.80

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Dari hasil t test diatas diperoleh nilai t hitung sebesar -329,273 jika dibandingkan dengan nilai t tabel dengan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ (0.05) diperoleh nilai t tabel sebesar 1,672. Nilai t hitung $(-329,273) < t$ tabel (1,672), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dengan demikian bahwa Kepercayaan “paling tinggi 80% dari nilai ideal” tidak dapat diterima atau terdapat perbedaan antara yang diduga di dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel. Dari perhitungan sampel ditemukan rata-rata Kepercayaan = 86% dari yang diharapkan.

c. Kepuasan Nasabah

Pengambilan keputusan sebagai berikut: jika H_0 lebih kecil atau sama dengan 80% dari skor ideal, dan H_a lebih besar dari 80% dari skor ideal.

$$H_0 = \mu < 80\%$$

$$H_a = \mu > 80\%$$

Tabel 4.19

Hasil One Sample Statistics Variabel Kepuasan Nasabah

One-Sample Test

	Test Value = 80					
	T	df	Sig. (2- tailed)	Mean Differenc e	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kepuasan Nasabah	-300.071	56	.000	-58.596	-58.99	-58.21

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Dari hasil t test diatas diperoleh nilai t hitung sebesar -300,071 jika dibandingkan dengan nilai t tabel dengan taraf signifikan $\alpha = 5\%$ (0.05) diperoleh nilai t tabel sebesar 1,672. Nilai t hitung $(-300,071) < t$ tabel (1,672), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dengan demikian bahwa Kepuasan Nasabah “paling tinggi 85% dari nilai ideal” tidak dapat diterima atau terdapat perbedaan antara yang diduga di dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel. Dari perhitungan sampel ditemukan rata-rata Kepuasan Nasabah 85% dari yang diharapkan.

2. Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk mengetahui bagaimana hubungan variabel independen secara individu (*parsial*) mempengaruhi variabel dependen ini berarti menjelaskan Kualitas Layanan dan Kepercayaan secara terpisah dapat mempengaruhi Kepuasan Nasabah.

Hasil Uji t yang dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS *Statistic* versi 20 dapat dilihat pada tabel *Coefficients* hubungan dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilihat nilai *p-value*. Nilai *p-value* yang memenuhi standar jika lebih kecil dari nilai *level of significant* yaitu 0,05.

Tabel 4.19

Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1				
(Constant)	16.853	3.999		4.214	.000
Kualitas Layanan	-.238	.139	-.212	-	.093
Kepercayaan	.452	.137	.408	3.294	.002

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Tabel Uji t telah dilakukan pada variabel Kualitas Layanan diketahui bahwa *p-value* < *level of significant* dimana $0,093 > 0,05$ ini berarti Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah secara parsial.

Sedangkan pada variabel Kepercayaan diketahui *p-value* < *level of significant* dimana $0,002 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah secara parsial.

3. Uji Simultan (f)

Uji f digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas (independen) yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat (dependen).

Hasil yang diperoleh dari Uji f yang dilakukan dengan menggunakan IBM SPSS *Statistic* versi 20 dapat dilihat pada tabel ANOVA. Hasil f test menunjukkan variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen jika *p-value* (pada kolom signifikan) lebih kecil dari *level of significant* yaitu 0,05.

Tabel 4.20
Uji Simultan f

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	22.760	2	11.380	6.210	.004 ^b
	Residual	98.959	54	1.833		
	Total	121.719	56			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Layanan

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa *p-value* tersebut lebih kecil dari *level of significant* yang telah ditentukan sebesar 0,05. Berarti Kualitas Layanan dan Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare secara simultan, karena $0,004 < 0,05$.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen (Kualitas Layanan dan Kepercayaan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Nilai R square dikatakan baik jika diatas 0,5 karena nilai R square berkisar antara 0 – 1.

Tabel 4.21

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.432 ^a	.187	.157	1.354

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa R Square atau koefisien determinasi sebesar 0,187, dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,157 – 15,7% . jika dilihat menggunakan tabel tingkat korelasi dan kekuatan hubungan pada halaman sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa nilai 15,7% memiliki tingkat hubungan yang sangat lemah.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi liner berganda ini digunakan untuk mencari pengaruh antara nilai variabel yang ada biasanya variabel X dan Y menampilkan simbol dari suatudata dimana Y sebagai variabel terikat dan X sebagai variabel bebas.

Dalam penelitian ini regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui kelinieran pengaruh antara variabel Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil olahan data yang dilakukan dengan program IMB SPSS maka didapatkan hasil regresi linear berganda sebagai berikut:

Tabel 4.22

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	B	T	Sig
(Constant)	16.853	4.214	.000
Kualitas Layanan	-.238	-1.709	.093
Kepercayaan	.452	3.294	.002

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan hasil tersebut, diperoleh regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 16,853 + -0,238X_1 + 0,452 X_2$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta.

β_1, β_2 = Koefisien Regresi.

X_1 = Variabel Kualitas Layanan

X_2 = Variabel Kepercayaan

Berdasarkan persamaan regresi di atas, maka interpretasi dari koefisien masing-masing variabel sebagai berikut:

a = konstanta sebesar 16,853 menyatakan bahwa jika variabel Kualitas Layanan (X_1), variabel Kepercayaan (X_2) dianggap konstan, maka Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare akan positif.

β_1 = -0,238, koefisien regresi Kualitas Layanan (X_1) sebesar -0,238 yang berarti apabila Kualitas Layanan (X_1) negatif, maka dipastikan Kualitas Layanan tidak menjadi hal utama pada Kepuasan Nasabah.

β_2 = 0,452, koefisien regresi Kepercayaan (X_2) sebesar 0,452 yang berarti apabila Kepercayaan (X_2) konstan, maka dengan meningkatnya kepercayaan akan membuat Kepuasan Nasabah meningkat.

Berdasarkan dasar pengambilan keputusan yang menyebutkan bahwa variabel yang memiliki nilai Koefisien Regresi (X_n, β_n) tertinggi dengan nilai yang menjauhi angka nol makanya variabel tersebut merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh dibandingkan variabel yang lainnya.

Jadi Variabel Kepercayaan merupakan yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, dimana nilai koefisiennya sebesar 0,452 dibandingkan dengan variabel Kualitas Layanan yang nilai koefisiennya hanya sebesar -0,238. Karena X_2 ($\beta_2 = \text{Kepercayaan}$) $>$ X_1 ($\beta_1 = \text{Kualitas Layanan}$) dimana $0,452 > -0,238$ sehingga dapat disimpulkan bahwa yang paling dominan berpengaruh adalah variabel Kepercayaan.

Keterangan diatas bahwa Variabel Kualitas Layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah dikarenakan mendapatkan hasil yang negatif, dan Variabel Kepercayaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah dan variabel Kepercayaan yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah.

Dari hasil uji lapangan yang diperoleh juga menunjukkan bahwa kepercayaan lebih berpengaruh pada bank tersebut dikarenakan bank sangat menjaga kerahasiaan data dari nasabahnya. Untuk kualitas layanan yang diberikan, beberapa nasabah mengaku puas dengan hal tersebut namun tidak jarang yang memberikan penilaian sesuai apa yang mereka rasakan saat bertransaksi di bank tersebut.

6. Korelasi *Pearson Product Moment*

Dasar pengambilan keputusan, pengambilan keputusan dalam analisis korelasi yakni dengan melihat nilai signifikansi. Berdasarkan nilai signifikansi jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terdapat korelasi, sebaliknya jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat korelasi.

Tabel 4.23
Hasil Korelasi Secara Parsial

Correlations

		Kualitas Layanan	Kepercayaa n	Kepuasan Nasabah
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	1	.143	-.154
	Sig. (2-tailed)		.290	.254
	N	57	57	57
Kepercayaan	Pearson Correlation	.143	1	.378**
	Sig. (2-tailed)	.290		.004
	N	57	57	57

Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	-.154	.378**	1
	Sig. (2-tailed)	.254	.004	
	N	57	57	57

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

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Berdasarkan nilai signifikan (*sig*) dari tabel korelasi dapat diketahui antara Kualitas Layanan (X_1) dengan Kepuasan Nasabah (Y) nilai signifikansi $0,254 > 0,05$ yang berarti tidak terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara X_1 dan Y , maka H_1 ditolak. Kemudian jika melihat tabel tingkat korelasi atau kekuatan hubungan, disimpulkan bahwa nilai korelasi X_1 terhadap Y yaitu $-0,154$ yang artinya sama sekali tidak berkorelasi.

Selanjutnya antara Kepercayaan (X_2) dengan Kepuasan Nasabah (Y) nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ yang berarti bahwa terdapat korelasi yang positif dan signifikan antara variabel Kepercayaan (X_2) dengan variabel Kepuasan Nasabah (Y), maka H_2 diterima. Kemudian jika melihat tabel tingkat korelasi atau kekuatan hubungan, disimpulkan bahwa nilai korelasi X_2 terhadap Y yaitu $0,378$ yang artinya tingkat korelasinya lemah.

Terakhir antara variabel X_1 dengan variabel X_2 nilai signifikansi adalah $0,290 > 0,05$ yang berarti bahwa tidak terdapat korelasi antara X_1 dengan X_2 yang artinya H_3 ditolak. Kemudian jika melihat tabel tingkat korelasi atau kekuatan hubungan, disimpulkan bahwa nilai korelasi X_1 terhadap X_2 yaitu $0,143$ yang artinya tidak ada korelasi.

Tabel 4.24

Hasil Korelasi secara simultan

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.432 ^a	.187	.157	1.354	.187	6.210	2	54	.004

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan, Kualitas Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data diolah menggunakan SPSS

Setelah sebelumnya telah di jelaskan hubungan antara masing-masing variabel secara parsial terhadap Kepuasan nasabah, Maka tabel diatas menggambarkan hubungan variabel X secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Nasabah.

Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu:

Jika *Sig f change* < 0,05. Maka berkorelasi

Jika *Sig f change* > 0,05. Maka tidak berkorelasi

Melihat tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai *Sig f change* adalah $0,004 < 0,05$ artinya ada hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Layanan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), maka H_4 diterima. Kemudian jika melihat tabel tingkat korelasi atau kekuatan hubungan, disimpulkan bahwa nilai korelasi X_1 dan X_2 secara bersama-sama terhadap Y yaitu 0,432 yang artinya korelasi Cukup.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Kualitas Layanan pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare

Dari hasil uji one sampel t test, diperoleh Nilai t hitung $(-360,105) < t$ tabel $(1,672)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dengan demikian bahwa Kualitas Layanan yang dikatakan “paling tinggi 85% dari nilai ideal” tidak dapat diterima atau terdapat perbedaan antara yang diduga di dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel.

Data yang diharapkan, Seberapa baik Kualitas Layanan yaitu sebesar 85%, sedangkan data yang terkumpul dari sampel dengan 2 indikator dan 5 item pernyataan dari angket yaitu sebesar 89%. Untuk memperoleh nilai skor ideal yaitu Skor tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden = $5 \times 5 \times 57 = 1425$. Untuk memperoleh nilai ideal dari variabel Kualitas Layanan yaitu total X_1 / nilai skor ideal = $1274 / 1425 = 0,89$ atau 89% dengan skor klasifikasi sangat baik.

2. Kepercayaan pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare

Dari hasil t test diatas diperoleh Nilai t hitung $(-329,273) < t$ tabel $(1,672)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dengan demikian bahwa Kepercayaan “paling tinggi 80% dari nilai ideal” tidak dapat diterima atau terdapat perbedaan antara yang diduga di dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel.

Data yang diharapkan, Seberapa baik Kpercayaan yaitu sebesar 80%, sedangkan data yang terkumpul dari sampel dengan 3 indikator dan 5 item pernyataan dari angket yaitu sebesar 86%. Untuk memperoleh nilai skor ideal yaitu Skor tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden = $5 \times 5 \times 57 = 1425$. Untuk memperoleh nilai ideal dari variabel Kepercayaan yaitu total X_2 / nilai skor ideal = $1 / 1237 = 0,86$ atau 86% dengan skor klasifikasi sangat baik.

3. Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Syariah KCPS Parepare

Dari hasil t test diatas diperoleh Nilai t hitung $(-300,071) < t$ tabel $(1,672)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, dengan demikian bahwa Kepuasan Nasabah “paling tinggi 80% dari nilai ideal” tidak dapat diterima atau terdapat perbedaan antara yang diduga di dalam populasi dengan data yang terkumpul dari sampel.

Data yang diharapkan, Seberapa baik Kepuasan Nasabah yaitu sebesar 80%, sedangkan data yang terkumpul dari sampel dengan 6 indikator dan 5 item pernyataan dari angket yaitu sebesar 85%. Untuk memperoleh nilai skor ideal yaitu Skor tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden = $5 \times 5 \times 57 = 1425$. Untuk memperoleh nilai ideal dari variabel Kepuasan Nasabah yaitu total Y / nilai skor ideal = $1223 / 1425 = 0,85$ atau 85% dengan skor klasifikasi sangat baik.

4. Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Nasabah

Hasil uji validitas dari ke lima butir pernyataan pada variabel Kualitas Layanan diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$, dengan data $r_{hitung} > 0,256$ hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Kualitas Layanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah). Hasil Uji t menunjukkan variabel X_1 berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y. Dengan ketentuan, nilai *signifikansi* (*Sig*) $< 0,05$ atau $0,093 < 0,05$.

Hasil uji Korelasi berdasarkan nilai *signifikansi* (*Sig*) dari tabel korelasi dapat diketahui antara Kualitas Layanan (X_1) dengan Kepuasan Nasabah (Y) dimana nilai *signifikansi* $0,254 > 0,05$ yang berarti tidak terdapat korelasi yang signifikan. Maka H_1 ditolak. Dengan tingkat kekuatan hubungan yaitu $-0,154$ atau tidak memiliki korelasi sama sekali.

5. Hubungan Antara Kepercayaan Dengan Kepuasan Nasabah

Hasil uji validitas dari ke lima butir pernyataan pada variabel Kepercayaan diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $r_{hitung} > 0,256$, hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Kepercayaan diperoleh yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah). Hasil Uji t menunjukkan variabel X_2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y. Dengan ketentuan, nilai *signifikansi* (*Sig*) $< 0,05$ atau $0,002 < 0,05$.

Hasil uji Korelasi berdasarkan nilai *signifikansi* (*Sig*) dari tabel korelasi dapat diketahui antara Kepercayaan (X_2) dengan Kepuasan Nasabah (Y) dimana nilai *signifikansi* $0,004 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang positif dan signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima. Dengan tingkat kekuatan hubungan yaitu 0,378 atau tingkat korelasinya lemah.

6. Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepercayaan

Hasil uji Korelasi berdasarkan nilai *signifikansi* (*Sig*) dari tabel korelasi dapat diketahui antara Kualitas Layanan (X_1) dengan Pengalaman Kepercayaan (X_2) dimana nilai *signifikansi* $0,290 > 0,05$ yang berarti tidak terdapat korelasi yang positif dan signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa H_3 ditolak. Dengan tingkat kekuatan hubungan yaitu 0,143 atau tidak ada korelasi.

7. Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepercayaan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji validitas dari ke lima butir pernyataan pada variabel Kepuasan Nasabah diperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau $r_{hitung} > 0,256$, hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Kualitas Layanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid (sah). Hasil Uji f menunjukkan variabel X_1 dan variabel X_2 secara

bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y. Dengan ketentuan, jika $p\text{-value} < \text{level of significant}$ atau $0,004 < 0,05$.

Hasil uji Korelasi simultan berdasarkan nilai $Sig f \text{ change}$ dari tabel korelasi secara simultan dapat diketahui antara Kualitas Layanan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) secara bersama-sama mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan Kepuasan Nasabah (Y) dimana nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ yang berarti terdapat korelasi yang positif dan signifikan. Maka dapat disimpulkan bahwa H_4 diterima. Dengan tingkat kekuatan hubungan yaitu 0,432 atau tingkat korelasinya cukup.

8. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil tersebut, diperoleh regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 16,853 + -0,238X_1 + 0,452 X_2$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Konstanta sebesar 16,853 menyatakan bahwa jika variabel Kualitas Layanan (X_1), variabel Kepercayaan (X_2) dianggap konstan, maka Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah KCPS Parepare akan positif.
- b. -0,238, koefisien regresi Kualitas Layanan (X_1) sebesar -0,238 yang berarti apabila Kualitas Layanan (X_1) negatif, maka dipastikan Kualitas Layanan tidak menjadi hal utama pada Kepuasan Nasabah.
- c. 0,452, koefisien regresi Kepercayaan (X_2) sebesar 0,452 yang berarti apabila Kepercayaan (X_2) konstan, maka dengan meningkatnya kepercayaan akan membuat Kepuasan Nasabah meningkat.

Jadi Variabel Kepercayaan merupakan yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, dimana nilai koefisiennya sebesar 0,452 dibandingkan dengan variabel Kualitas Layanan yang nilai koefisiennya hanya sebesar -0,238.

