

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum dan Profil Penelitian

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Parepare merupakan lembaga keuangan yang lokasinya sangat strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat yaitu yang beralamat di Jl. Sultan Hasanuddin ruko 3 Parepare yang bergerak dalam bidang usaha perbankan syariah, yang selalu memberikan berbagai macam produk kepada masyarakat baik dalam bentuk kredit maupun dalam bentuk tabungan untuk investasi, guna untuk mendatangkan kemaslahatan diantara keduanya (*mudarib* dan *shahibul mal*).

#### B. Deskripsi Data

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah aktif Bank Muamalat Parepare. Metode dalam penelitian ini dengan memberikan kuesioner atau angket kepada nasabah yang datang untuk bertransaksi di Bank Muamalat Parepare.

#### C. Karakteristik Responden

Dari seluruh responden yang diteliti dapat dikategorikan karakteristiknya sebagai berikut:

##### 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel. 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Laki-Laki	36	43%
Perempuan	47	56%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Tabel diatas menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang di dominasi oleh responden dengan jenis kelamin perempuan yaitu sebesar 47

responden (56%). Sementara responden dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 36 responden (43%) dengan jumlah total responden sebanyak 83 responden.

## 2. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Tabel. 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia

Usia	Frekuensi	Persentase(%)
20-30 tahun	7	8%
30-40 tahun	26	32%
40-50 tahun	33	40%
> 50 tahun	17	20%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan data pada tabel diatas responden dengan usia antara 20-30 tahun sebanyak 7 orang dengan presentase 8%. Responden dengan usia antara 30-40 tahun sebanyak 26 orang dengan presentase 32%. Responden yang berusia anantara 40-50 tahun sebanyak 33 orang dengan jumlah presentase 40% dan responden yang usianya diatas 50 tahun sebanyak 17 orang dengan presentasi 20%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak pada penelitian ini adalah responden yang berusia antara 40-5- tahun dengan jumlah 33 orang presentase 40%. Sedangkan responden yang paling sedikit yaitu responden yang berusia 20-30 tahun dengan jumlah 8 orang presentase hanya 8%.

## D. Deskripsi Jawaban Responden

### 1. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan *Sharia Compliance* (X) (Terlampir)

Dari tabel jawaban responden terhadap pernyataan *sharia compliance* dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel X mengenai *sharia compliance* hasil perhitungannya dari 83 responden berdasarkan *kuesioner* atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 3722 untuk variabel X (*sharia compliance*).

Tabel 4.4 Jawaban Responden Variabel X

Variabel X	Item Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Sharia Compliance	Item 1	58	24	1	0	0
	Item 2	56	27	0	0	0
	Item 3	50	33	0	0	0
	Item 4	42	40	1	0	0
	Item 5	38	45	0	0	0
	Item 6	35	46	2	0	0
	Item 7	36	39	8	0	0
	Item 8	49	33	1	0	0
	Item 9	35	47	1	0	0
	Item 10	21	59	3	0	0

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 83 responden pernyataan dari variabel *sharia compliance* item 1, ada 58 orang yang menjawab sangat setuju, 24 orang yang menjawab setuju, 1 orang yang menjawab ragu-ragu, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pernyataan item 2 ada 56 orang yang menjawab sangat setuju, 27 orang yang menjawab setuju serta tidak ada yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pernyataan item 3 ada 50 orang yang menjawab sangat setuju, 33 orang yang menjawab setuju, tidak ada yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pernyataan item 4 ada 42 orang yang menjawab sangat setuju, 40 orang yang menjawab setuju, 1 orang yang menjawab ragu-ragu, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pernyataan item 5 ada 38 orang yang menjawab sangat setuju, 50 orang yang menjawab setuju serta tidak ada yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju, dan sangattidak setuju. Pernyataan item 6 ada 35 orang yang menjawab sangat setuju, 46 orang yang menjawab setuju, 2 orang yang menjawab ragu-ragu, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pernyataan item 7 ada 36 orang yang

menjawab sangat setuju dan 39 orang yang menjawab setuju, 8 orang yang menjawab ragu-ragu serta tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pernyataan item 8 ada 35 orang yang menjawab sangat setuju, 47 orang yang menjawab setuju, 1 orang yang menjawab ragu-ragu, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pernyataan item 9 ada 35 orang yang menjawab sangat setuju, 47 orang yang menjawab setuju, 1 orang yang menjawab ragu-ragu, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pernyataan item 10 ada 21 orang yang menjawab sangat setuju, 59 orang yang menjawab setuju, 3 orang yang menjawab ragu-ragu serta tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.5 Deskriptif Statistik Variabel *Sharia Compliance* (X)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total.X	83	35	50	44.84	2.965
Valid N (listwise)	83				

Tabel diatas menjelaskan bahwa jawaban hasil penelitian dari variabel *sharia compliance* (X) menghasilkan skor pada angka 35-50 dengan rata-rata 44,84 dan standar deviasi sebesar 2,965.

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel *Sharia Compliance* (X)

		X			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	35	1	1.2	1.2	1.2
	38	1	1.2	1.2	2.4
	40	8	9.6	9.6	12.0
	41	2	2.4	2.4	14.5
	42	2	2.4	2.4	16.9
	43	7	8.4	8.4	25.3
	44	12	14.5	14.5	39.8
	45	13	15.7	15.7	55.4
	46	19	22.9	22.9	78.3
	47	6	7.2	7.2	85.5
	48	2	2.4	2.4	88.0
	49	3	3.6	3.6	91.6
	50	7	8.4	8.4	100.0
	Total	83	100.0	100.0	

Pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa skor total item jawaban yang diperoleh dari setiap responden dengan nilai 35 mendapatkan frekuensi 1 atau 1,2%, nilai 38 dengan frekuensi 1 atau 1,2%, nilai 40 dengan frekuensi 8 atau 9,6%, nilai 41 dengan frekuensi 2 atau 2,4%, nilai 42 dengan frekuensi 2 atau 2,4%, nilai 43 dengan frekuensi 7 atau 8,4%, nilai 44 dengan frekuensi 12 atau 14,5%, nilai 45 dengan frekuensi 13 atau 15,6%, nilai 46 dengan frekuensi 19 atau 22,9%, nilai 47 dengan frekuensi 6 atau 7,2%, nilai 48 dengan frekuensi 2 atau 2,4%, nilai 49 dengan frekuensi 3 atau 3,6%, dan nilai 50 dengan frekuensi 7 atau 8,4%

Distribusi frekuensi diatas jika dibandingkan dengan rata-rata variabel *sharia compliance* sebesar 44,84 maka sebanyak 33 responden atau 40% yang jawabannya dibawah rata-rata. Sedangkan yang jawabannya diatas rata-rata sebanyak 50 responden atau 60%.

## 2. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Kepuasan Nasabah (Y)

Responden	Pernyataan Kepuasan Nasabah (Y)					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	5	4	5	4	22
2	4	4	4	4	4	20
3	5	4	4	4	5	22
4	4	3	4	4	4	19
5	5	5	5	4	4	23
6	5	5	4	4	4	22
7	5	4	4	4	5	22
8	5	4	4	4	5	22
9	5	4	4	4	4	21
10	5	4	4	4	5	22
11	5	4	4	4	5	22
12	4	4	4	4	4	20
13	5	4	4	4	5	22
14	4	4	4	4	5	21
15	5	4	4	4	4	21
16	5	5	5	5	5	25
17	5	5	4	4	5	23
18	4	4	4	5	5	22
19	5	5	4	5	4	23
20	5	5	4	5	5	24
21	5	5	4	4	5	23
22	4	5	4	4	4	21
23	5	5	5	4	5	24
24	5	4	4	4	5	22
25	4	3	4	4	4	19
26	5	5	5	4	5	24
27	4	4	4	4	4	20
28	4	4	3	5	4	20
29	5	5	4	4	5	23
30	5	5	5	5	5	25
31	4	4	5	5	5	23

32	5	5	5	4	4	23
33	5	5	5	5	5	25
34	5	4	4	4	5	22
35	5	4	4	3	4	20
36	4	4	5	4	4	21
37	5	5	5	4	5	24
38	5	5	5	5	5	25
39	4	4	4	4	4	20
40	5	5	4	4	5	23
41	5	4	4	4	5	22
42	4	4	4	4	4	20
43	5	4	4	4	5	22
44	4	3	4	4	5	20
45	5	5	5	5	5	25
46	5	5	5	5	5	25
47	4	4	4	4	5	21
48	4	4	3	4	5	20
49	4	3	4	4	5	20
50	5	5	5	5	5	25
51	5	4	4	4	5	22
52	5	5	5	5	5	25
53	5	5	5	5	5	25
54	5	4	4	5	5	23
55	5	5	4	4	5	23
56	4	4	4	4	4	20
57	5	5	5	5	5	25
58	4	4	4	4	5	21
59	5	5	5	4	5	24
60	5	4	4	3	5	21
61	5	4	3	4	5	21
62	5	4	4	4	5	22
63	5	4	4	4	5	22
64	5	4	4	4	5	22
65	5	5	5	5	5	25
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	3	4	4	19

68	5	5	4	4	5	23
69	5	4	4	4	5	22
70	4	4	4	4	4	20
71	4	4	4	4	5	21
72	5	5	4	4	5	23
73	5	5	4	4	5	23
74	4	4	4	4	5	21
75	4	4	4	4	4	20
76	5	5	5	5	5	25
77	4	4	4	3	4	19
78	5	4	4	3	5	21
79	5	5	5	5	5	25
80	5	5	5	4	5	24
81	5	4	4	3	5	21
82	5	4	4	4	5	22
83	4	4	4	4	5	21
<b>Total</b>						1836

Dari tabel 4.7 maka dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel Y mengenai kepuasan nasabah hasil perhitungannya dari 83 responden berdasarkan *kuesioner* atau angket yang diberikan yaitu sejumlah 1824 untuk variabel Y (Kepuasan Nasabah).

Tabel 4.8 Jawaban Responden Variabel Y

Variabel Y	Item Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Kepuasan Nasabah	Item 1	55	28	0	0	0
	Item 2	33	47	3	0	0
	Item 3	22	57	4	0	0
	Item 4	20	59	4	0	0
	Item 5	59	24	0	0	0

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa dari 83 responden pernyataan dari variabel kepuasan nasabah item 1, ada 55 orang yang menjawab sangat setuju, 28

orang yang menjawab setuju serta tidak ada yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pernyataan item 2 ada 33 orang yang menjawab sangatsetuju, 47 orang yang menjawab setuju, 3 orang yang menjawab ragu-ragu, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pernyataan 3 ada 22 orang yang menjawab sangat setuju, 57 orang yang menjawab setuju, 4 orang yang menjawab ragu-ragu, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pernyataan item 4 ada 20 orang yang menjawab sangat setuju, 59 orang yang menjawab setuju, 4 orang yang menjawab ragu-ragu, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pernyataan item 5 ada 59 orang yang menjawab sangat setuju, 24 orang yang menjawab setuju serta tidak ada yang menjawab ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Tabel 4.9 Deskriptif Statistik Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Total.Y	83	19	25	22.12	1.777
Valid N (listwise)	83				

Tabel diatas menjelaskan bahwa jawaban hasil penelitian dari variabel kepuasan nasabah menghasilkan skor pada angka 19-25, dengan rata-rata 22,12 dan standar deviasi sebesar 1,777.

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

		Y			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	19	4	4.8	4.8	4.8
	20	14	16.9	16.9	21.7
	21	14	16.9	16.9	38.6
	22	19	22.9	22.9	61.4
	23	13	15.7	15.7	77.1
	24	6	7.2	7.2	84.3
	25	13	15.7	15.7	100.0
Total		83	100.0	100.0	

Pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa skor total item jawaban dari setiap responden dengan nilai 19 mendapatkan frekuensi 4 atau 4,8%, nilai 20 dengan frekuensi 14 atau 16,9%, nilai 21 dengan frekuensi 14 atau 16,9%, nilai 22 dengan frekuensi 19 atau 22,9%, nilai 23 dengan frekuensi 13 atau 15,7%, nilai 24 dengan frekuensi 6 atau 7,2%, dan nilai 25 dengan frekuensi 13 atau 15,7%. Distribusi frekuensi diatas jika dibandingkan dengan nilai rata-rata variabel kepuasan nasabah sebesar 22,12 maka sebanyak 51 responden atau 62% yang jawabannya dibawah rata-rata, sedangkan yang menjawab diatas rata-rata sebanyak 32 responden atau 38%.

#### **E. Pengujian Intrumen Penelitian**

Pada bagian ini dilakukan uji validitas dan reabilitas data instrumen penelitian serta melakukan uji normalitas data sebagai berikut:

##### **1. Uji Validitas Data**

Uji validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian angket yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari responden atau sampel penelitian. Uji validitas ini menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item atau soal dengan skor total yang

diperoleh dari jawaban responden atas kuesioner yang telah diberikan. Dalam hal ini peneliti menggunakan program SPSS untuk menguji validitas tiap item.

Setiap uji dalam statistik tentu memiliki dasar dalam pengambilan keputusan sebagai bahan acuan atau pedoman untuk membuat kesimpulan begitu pula uji validitas. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas yaitu:

- a. Perbandingan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  table
  - 1) Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka valid.
  - 2) Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel =tidak valid.
- b. Melihat nilai signifikansi (Sig.)
  - 1) Jika nilai signifikansi  $<$  0,05 maka valid.
  - 2) Jika nilai signifikansi  $>$  0,05 maka tidak valid.

Tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  (0,05),  $df = N-2$  (83-2=81). Adapun hasil uji validitas dari tiap butir item pernyataan pada variabel dengan menggunakan SPSS versi 16 sebagai berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel *Sharia Compliance* (X)

Hasil Uji Validitas				
Variabel	Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Sharia Compliance (X)	Pernyataan 1	0,618	0,215	Valid
	Pernyataan 2	0,556	0,215	Valid
	Pernyataan 3	0,550	0,215	Valid
	Pernyataan 4	0,464	0,215	Valid
	Pernyataan 5	0,525	0,215	Valid
	Pernyataan 6	0,588	0,215	Valid
	Pernyataan 7	0,596	0,215	Valid
	Pernyataan 8	0,652	0,215	Valid
	Pernyataan 9	0,542	0,215	Valid
	Pernyataan 10	0,580	0,215	Valid

Berdasarkan dari hasil uji validitas untuk item atau pernyataan pertama diperoleh nilai  $r_{hitung} 0,618 > r_{tabel} 0,215$  pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini berarti item atau pernyataan pertama pada variabel *sharia compliance* (X) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas untuk item atau pernyataan kedua diperoleh nilai  $r_{hitung} 0,556 > r_{tabel} 0,215$  pada tingkat signifikansi 0,05. Maka item atau pernyataan kedua pada variabel *sharia compliance* (X) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas untuk item atau pernyataan ketiga diperoleh nilai  $r_{hitung} 0,550 > r_{tabel} 0,215$  pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini berarti item atau pernyataan ketiga pada variabel *sharia compliance* (X) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas untuk item atau pernyataan keempat diperoleh nilai  $r_{hitung} 0,464 > r_{tabel} 0,215$  pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini berarti item atau pernyataan keempat pada variabel *sharia compliance* (X) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas untuk item atau pernyataan kelima diperoleh nilai  $r_{hitung} 0,525 > r_{tabel} 0,215$  pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini berarti item atau pernyataan kelima pada variabel *sharia compliance* (X) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas untuk item atau pernyataan keenam diperoleh nilai  $r_{hitung} 0,588 > r_{tabel} 0,215$  pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini berarti item atau pernyataan keenam pada variabel *sharia compliance* (X) dinyatakan valid.

Hasil dari uji validitas untuk item atau pernyataan ketujuh diperoleh nilai  $r_{hitung} 0,596 > r_{tabel} 0,215$  pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini berarti item atau pernyataan ketujuh pada variabel *sharia compliance* (X) dinyatakan valid.

Hasil dari uji validitas untuk item atau pernyataan kedelapan diperoleh nilai  $r_{hitung} 0,652 > r_{tabel} 0,215$  pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini berarti item atau pernyataan kedelapan pada variabel *sharia compliance* (X) dinyatakan valid.

Hasil dari uji validitas untuk item atau pernyataan kesembilan diperoleh nilai  $r_{hitung}$  0,542 >  $r_{tabel}$  0,215 pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini berarti item atau pernyataan kesembilan pada variabel *sharia compliance* (X) dinyatakan valid.

Hasil dari uji validitas untuk item atau pernyataan kesepuluh diperoleh nilai  $r_{hitung}$  0,580 >  $r_{tabel}$  0,215 pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini berarti item atau pernyataan kesepuluh pada variabel *sharia compliance* (X) dinyatakan valid.

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil Uji Validitas				
Variabel	Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	Pernyataan 1	0,698	0,215	Valid
	Pernyataan 2	0,810	0,215	Valid
	Pernyataan 3	0,752	0,215	Valid
	Pernyataan 4	0,635	0,215	Valid
	Pernyataan 5	0,570	0,215	Valid

Berdasarkan dari hasil uji validitas untuk item atau pernyataan pertama diperoleh nilai  $r_{hitung}$  0,698 >  $r_{tabel}$  0,215 pada tingkat signifikansi 0,05. hal ini berarti item atau pernyataan pertama pada variabel kepuasan nasabah (X) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas untuk item atau pernyataan kedua diperoleh nilai  $r_{hitung}$  0,810 >  $r_{tabel}$  0,215 pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini berarti item atau pernyataan kedua pada variabel kepuasan nasabah (Y) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas untuk item atau pernyataan ketiga diperoleh nilai  $r_{hitung}$  0,752 >  $r_{tabel}$  0,215 pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini berarti item atau pernyataan ketiga pada variabel kepuasan nasabah (Y) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas untuk item atau pernyataan keempat diperoleh nilai  $r_{hitung}$  0,635 >  $r_{tabel}$  0,215 pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini berarti item atau pernyataan keempat pada variabel kepuasan nasabah (Y) dinyatakan valid.

Hasil uji validitas untuk item pernyataan kelima diperoleh nilai  $r_{hitung}$  0,570 >  $r_{tabel}$  0,215 pada tingkat signifikansi 0,05. Hal ini berarti item atau pernyataan kelima pada variabel kepuasan nasabah (Y) dinyatakan valid.

## 2. Uji Reabilitas Data

Setelah sebelumnya dilakukan uji validitas data selanjutnya yang harus dilakukan agar angket yang digunakan dalam penelitian ini benar-benar dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data, maka angket tersebut perlu diuji reabilitas atau tingkat kepercayaannya. Reabilitas diartikan sebagai sesuatu hal yang dapat dipercaya atau keadaan dapat dipercaya. Dalam analisis statistik uji reabilitas berfungsi untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu angket yang digunakan oleh peneliti. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,60$  maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $\leq 0,60$  maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Adapun hasil uji reabilitas data yang dilakukan menggunakan program SPSS versi 16 sebagai berikut:

### 1) *Sharia Compliance* (X)

Tabel 4.13 Hasil Uji Reabilitas Variabel *Sharia Compliance* (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.769	10

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai dari hasil *Cronbach's Alpha* dari 10 item pernyataan adalah 0,769, dimana  $0,769 > r$  tabel (0,215) maka pernyataan item pada variabel *sharia compliance* dapat dikatakan konsisten (reliabel). Nilai dari hasil *Cronbach's Alpha* menunjukkan tingkat konsistensi dari instrumen penelitian yang digunakan sebesar 76,9%, artinya apabila kuesioner dalam penelitian ini digunakan secara berulang-ulang pada populasi maka akan memberikan nilai konsistensi yang tinggi untuk mengukur pengaruh *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah.

## 2) Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.14 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.730	5

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai dari hasil *Cronbach's Alpha* dari 5 item pernyataan adalah 0,730, dimana  $0,730 > r$  tabel (0,215) maka pernyataan item pada variabel kepuasan nasabah dapat dikatakan konsisten (reliabel). Nilai dari hasil *Cronbach's Alpha* menunjukkan tingkat konsistensi dari instrumen penelitian yang digunakan sebesar 73%, artinya apabila kuesioner dalam penelitian ini digunakan berulang-ulang pada populasi maka akan memberikan nilai konsistensi yang tinggi untuk mengukur pengaruh *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah.

## 3. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik artinya sebelum melakukan

analisis statistik untuk menguji hipotesis, maka data penelitian tersebut harus diuji kenormalan distribusinya.

Dasar pengambilan keputusan

- a. Jika nilai signifikan (sig.)  $> 0,05$  maka data penelitian berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikan (sig.)  $< 0,05$  maka data penelitian tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.72770583
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.093
	Negative	-.077
Kolmogorov-Smirnov Z		.844
Asymp. Sig. (2-tailed)		.474

a. Test distribution is Normal.

Hasil dari uji normalitas pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa nilai signifikan adalah 0,355 dimana diketahui nilai probabilitas  $0,474 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal dengan standar deviasi 1,72 hasil dari uji normalitas dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan untuk mengukur pengaruh gaya hidup terhadap sugesti pengambilan kredit karena telah memenuhi asumsi normalitas.

## F. Hasil Penelitian

### 1. One Sampel T-Test

Untuk mengetahui seberapa baik kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare dapat diketahui dengan melakukan uji *one sample t-test* dengan menggunakan SPSS versi 16. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji *one sample t-test* dapat dilakukan dengan cara:

Membandingkan nilai signifikansi dengan 0,05

- a. Jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 maka  $H_0$  diterima.
- b. Jika nilai Sig. (2-tailed) > 0,05 maka  $H_0$  ditolak

Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel

- 1) Jika nilai t hitung > t tabel maka  $H_0$  diterima
- 2) Jika nilai t hitung < t tabel maka  $H_0$  ditolak

#### 1) Sharia Compliance (X)

Tabel 4.16 Uji *One Sample T-Test Sharia Compliance*

One-Sample Test						
	Test Value = 85					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Sharia Compliance	-123.380	82	.000	-40.157	-40.80	-39.51

Hasil *one sample t-test* diatas dengan taraf kepercayaan 95% dilihat bahwa t hitung adalah -123,245 dan signifikansi 0,000. Maka nilai t hitung (-123,245) < t tabel (1,989) maka  $H_0$  diterima dan signifikansi (0,000) < 0,05  $H_0$  ditolak. Adapun yang menjadi  $H_0$  pada penelitian ini adalah Bank Muamalat Parepare menerapkan *sharia compliance* dengan baik dalam operasionalnya sebesar > 85%.

## 2) Kepuasan Nasabah (Y)

Tabel 4.17 Hasil Uji *One Sample T-Test* Kepuasan Nasabah

	Test Value = 85					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kepuasan Nasabah	-322.461	82	.000	-62.880	-63.27	62.49

Hasil *one sample t-test* diatas dengan taraf kepercayaan 95% dpat dilihat bahwa t hitung adalah -322,461 dan signifikansi 0,000. Maka nilai t hitung (-322,461) < t tabel (1,989) maka  $H_0$  diterima dan nilai signifikansi (0,00) < 0,05 maka  $H_0$  diterima. Adapun yang menjadi  $H_0$  pada penelitian ini adalah penerapan *sharia compliance* baik dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

2. Uji Korelasi *Product Moment*

Kegunaan Uji *Pearson Product Moment* atau analisis korelasi adalah untuk mencari hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dan data berbentuk interval atau ratio.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0$  = Tidak ada hubungan yang positif dan signifikan antara penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare.

$H_a$  = Ada hubungan yang positif dan signifikan antara penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare.

Tabel 4.18 Hasil Uji Korelasi *Product Moment*

		Correlations	
		Sharia Compliance	Kepuasan Nasabah
Sharia Compliance	Pearson Correlation	1	.233
	Sig. (2-tailed)		.034
	N	83	83
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.233	1
	Sig. (2-tailed)	.034	
	N	83	83

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

Pada pengujian ini dasar pengambilan keputusan adalah:

Jika  $r_{xy} < r_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak;

Jika  $r_{xy} > r_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan signifikan  $\alpha = 5\%$  (0,05).

Pada tabel korelasi diatas dapat diketahui nilai  $r_{hitung}$  sebesar 0,233 dan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,215. Nilai  $r_{hitung}$  (0,233)  $>$   $r_{tabel}$  (0,215) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jadi dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare. Tabel untuk memberikan interpretasi korelasi nilai r adalah sebagai berikut:<sup>1</sup>

Tabel 4.19 Interpretasi Koefisien Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 - 1,00	Sangat Kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,40 - 0,599	Sedang
0,20 - 0,399	Lemah
0,00 - 0,199	Sangat Rendah

<sup>1</sup>Riduwan dan Akdon, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 124.

Berdasarkan pada tabel interpretasi koefisien korelasi nilai  $r$  diketahui bahwa hubungan penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah dengan nilai 0,233 memiliki hubungan yang rendah.

### 3. Uji Regresi Linear Sederhana

Pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) digunakan metode regresi linear sederhana. Hasil pengelolaan data regresi akan menunjukkan ada tidaknya hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain. Analisis regresi linear sederhana ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Parepare. Adapun analisis yang digunakan peneliti yaitu:

Tabel 4.20 Tabel Variabel Entered/Removed

Variables Entered/Removed <sup>b</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sharia Compliance <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Pada tabel 4.20 menjelaskan bahwa variabel yang dimasukkan dalam penelitian ini adalah variabel *sharia compliance* sebagai variabel bebas atau independen dan variabel kepuasan nasabah sebagai variabel terikat atau dependen. Metode yang digunakan adalah metode enter.

Tabel 4.21 Anova

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.028	1	14.028	4.642	.034 <sup>a</sup>
	Residual	244.767	81	3.022		
	Total	258.795	82			

a. Predictors: (Constant), Sharia Compliance

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Tabel anova diatas dapat dianalisis sebagai berikut:

$H_0$  = Model regresi linear sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah Bank Muamalat Parepare dipengaruhi oleh penerapan *sharia compliance*.

$H_a$  = Model regresi linear sederhana dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah Bank Muamalat Parepare dipengaruhi oleh penerapan *sharia compliance*.

Berdasarkan perbandingan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$

a. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

b. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

Pada tabel anova nilai  $F_{hitung}$  (4,642) >  $F_{tabel}$  (3,96) maka  $H_0$  ditolaj. Jadi model regresi linear sederhana dapat digunakan untuk meprediksi kepuasan nasabah Bank Muamalat Parepare dipengaruhi oleh penerapan *sharia compliance*.

Tabel 4.22 *coefficients*

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.865	2.909		5.453	.000
	Sharia Compliance	.139	.065	.233	2.155	.034

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari tabel diatas dapat diketahui nilai konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 15,865 dan nilai *sharia compliance* ( $\beta$ /koefisien regresi) sebesar 0,139 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = \alpha + \beta X$$

$$Y = 15,865 + 0,139X$$

Konstanta sebesar 15,865 artinya nilai konstanta variabel kepuasan nasabah sebesar 15,865. Koefisien regresi sebesar 0,139 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai penerapan *sharia compliance* maka nilai kepuasan nasabah bertambah sebesar 0,139. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel y adalah positif.

Pengambilan keputusan pada uji regresi linear sederhana untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank Muamlat Parepare yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  serta tingkat signifikansinya  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak.
- 2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  serta tingkat signifikansinya  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

$H_0$  = Penerapan *sharia compliance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare.

$H_a$  = Penerapan *sharia compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare.

Pada tabel *coefficients* diperoleh  $t_{hitung} (2,155) > t_{tabel} (1,989)$  dan signifikansinya  $(0,034) < (0,05)$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka penerapan *sharia compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare dengan positif.

Adapun hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

$H_0$  = Penerapan *sharia compliance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare.

$H_a$  = Penerapan *sharia compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare.

#### 4. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.23 *Mode Summary*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.233 <sup>a</sup>	.054	.043	1.738

a. Predictors: (Constant), Sharia Compliance

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Kriteria dalam menganalisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- Jika  $kd$  mendekati nol, berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah.
- Jika  $kd$  mendekati satu, berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

Dari tabel koefisien determinasi (R square) diperoleh 0,054 maka *kd* dikriteriakan mendekati nol. Jadi dapat disimpulkan bahwa penerapan *sharia compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 5,4% meskipun itu termasuk lemah sisanya 94,6% ada faktor selain penerapan *sharia compliance* yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah diluar dari penelitian.

## **G. Pembahasan**

### **1. Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Parepare**

Kepuasan nasabah dapat diartikan sebagai “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dibandingkan dengan harapannya” (Kotler). Berdasarkan definisi ini, kepuasan nasabah ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sesuai dengan ekspektasi nasabah. Dengan kata lain, faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan nasabah adalah kualitas produk yang diinginkan serta kuelaitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah

Setelah melakukan penelitian dengan membagikan kuesioner pada nasabah Bank Muamalat Parepare dan melakukan perhitungan dari skor item pernyataan pada variabel kepuasan nasabah. Hasil t-test memperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar -123,245 dan  $t_{tabel}$  sebesar 1,989.  $t_{hitung}^h (-123,245) < t_{tabel} (1,989)$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak dengan demikian dugaan pada baiknya kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare diketahui berada pada nilai diatas 85% dapat diterima dengan klasifisikan yang baik.

Kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah yang dapat dinilai dari tingkat kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga, serta biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Kualitas produk,

konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah produk yang berkualitas. Kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai apa yang diharapkan. Apalagi dalam sebuah instansi atau lembaga keuangan seperti perbankan. Faktor emosional, konsumen yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum apabila dia menggunakan produk dengan merek tertentu. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama akan menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabah. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Pelanggan yang tidak memerlukan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk yang cenderung puas. ATM adalah contoh dimana nasabah merasa puas oleh mudahnya dalam mendapatkan pelayanan perbankan.

## 2. Hubungan Antara Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Parepare

Setiap bank syariah di Indonesia harus menerapkan yang namanya *sharia compliance* dalam setiap operasionalnya. *Sharia compliance* merupakan kepatuhan bank terhadap prinsip-prinsip syariah. Penerapan *sharia compliance* yang baik apalagi dalam setiap pelayanan serta produk-produk yang diberikan maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare. Apabila penerapan *sharia compliance* tidak dimaksimalkan atau tidak sesuai dengan yang nasabah inginkan, maka nasabah bisa saja beralih ke bank syariah yang lain yang menerapkan *sharia compliance* lebih baik sesuai dengan keinginannya.

Dari hasil pengujian korelasi product moment diketahui bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penerapan *sharia compliance* terhadap

kepuasan nasabah. Penerapan *sharia compliance* merupakan hal yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Muamalat Parepare. Semakin baik penerapan *sharia compliance* maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Hal ini dibuktikan nilai  $r_{hitung} (0,233) > r_{tabel} (0,215)$  dengan nilai signifikansi  $(0,034) < 0,05$ , jadi dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif antara penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare. Berdasarkan pada tabel interpretasi koefisien korelasi diketahui bahwa hubungan penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah dengan nilai 0,233 memiliki hubungan yang lemah.

### 3. Pengaruh Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Parepare

Setelah peneliti melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare. Peneliti memperoleh hasil yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah yang dibuktikan dengan hasil uji regresi linear sederhana ( $Y = \alpha + bX$ ) atau ( $Y = 15,865 + 0,139X$ ) karena nilai koefisien regresi linear sederhana bernilai positif (+), maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa penerapan *sharia compliance* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare.

Dari hasil uji regresi linear sederhana diperoleh persamaan ( $Y = \alpha + bX$ ) atau ( $Y = 15,865 + 0,139X$ ). Nilai konstanta sebesar 15,865, sedangkan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,139 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai penerapan *sharia compliance* maka nilai kepuasan nasabah bertambah sebesar 0,139. Sedangkan nilai signifikannya lebih kecil dari probabilitas 0,05 atau sebesar 0,034

$<0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare.

Seperti yang diketahui bahwa *sharia compliance* dapat meningkatkan kepuasan nasabah ketika *sharia compliance* diterapkan dengan baik sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) dan peraturan Bank Indonesia (BI) untuk pemenuhan prinsip-prinsip syariah.

#### 4. Besarnya Pengaruh Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Parepare

Besarnya pengaruh penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare dapat dilihat berdasarkan uji determinasi memperoleh nilai 0,054 pengaruh yang diberikan oleh penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah itu lemah karena nilai R square mendekati angka nol. Penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare sebesar 5,4% meskipun itu termasuk lemah.