

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA**

#### **A. Analisis Kuantitatif**

Berikut ini akan dijelaskan mengenai analisis kuantitatif terkait dengan tema dalam penelitian ini yaitu pengaruh kualitas layanan ATM Banking terhadap kepuasan nasabah.

#### **B. Pengujian Instrumen**

##### **1. Uji validitas**

Validitas suatu instrumen yang terdapat pada kuesioner akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang telah menjadi sasaran pokok pengukuran.

Adapun rumus yang digunakan untuk menguji tingkat validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan rumus Pearson (*Product Moment Correlation*). Apabila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0.3 keatas, maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat, sehingga instrument tersebut bisa dikatakan valid. Untuk perhitungan validitas instrument item masing-masing variabel pada penelitian yang dilakukan menggunakan program SPSS 16.0 *for windows*. Adapun hasil uji

validitas pada kualitas layanan dan kepuasan nasabah adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan**

No	Item Pertanyaan	Koefesien Korelasi	P - Value	Keterangan
1	X1.1.1	0,642	0,000	Valid
2	X1.1.2	0,503	0,005	Valid
3	X1.1.3	0,666	0,000	Valid
4	X1.1.4	0,540	0,002	Valid
5	X1.2.1	0,783	0,000	Valid
6	X1.3.1	0,654	0,000	Valid
7	X1.4.1	0,573	0,001	Valid
8	X1.4.2	0,677	0,000	Valid
9	X1.5.1	0,686	0,000	Valid

Hasil uji validitas pada tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa instrumen penelitian yang digunakan dapat dikatakan valid. Hal ini dapat ditunjukkan hasil perhitungan dari masing-masing indikator kualitas layanan ATM Banking (X) yang meliputi; bukti fisik, keandalan, tanggapan, jaminan dan empati memiliki koefesien korelasi lebih dari 0,5. Yang artinya dapat dikatakan bahwa dari seluruh item indikator yang terdapat pada intrumen dalam penelitian ini adalah valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel kualitas layanan.

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah**

No	Item Pertanyaan	Koefesien Korelasi	P – Value	Keterangan
1	Y1.1.1	0,706	0,000	Valid
2	Y1.1.2	0,720	0,000	Valid
3	Y1.1.3	0,608	0,000	Valid
4	Y1.1.4	0,529	0,003	Valid
5	Y1.1.5	0,561	0,001	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa 5 (lima) dari item pertanyaan tersebut dikatakan valid. Hal ini dapat dilihat bahwa ke lima item pertanyaan tersebut memiliki tingkat signifikan yang dihasilkan lebih dari 5% atau 0,05. Yang artinya bahwa instrumen penelitian dapat digunakan untuk mengukur variabel kepuasan nasabah.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada dasarnya untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Jika hasil pengukuran yang dilakukan berulang menghasilkan hasil yang relatif sama, pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Perhitungan keandalan butir dalam penelitian ini menggunakan fasilitas yang diberikan oleh *SPSS 16.0 for windows* untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *cronbach alpha* ( $\alpha$ ), yaitu suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha  $\bar{0},60$ .

Adapun hasil uji validitas pada variabel kualitas layanan ATM Banking dan kepuasan nasabah adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.3**  
**Uji Reliabilitas Instrumen Kualitas Layanan Atm Banking (X) Dan Kepuasan Nasabah (Y)**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	47.8000	62.097	.517	.832
P2	48.0667	64.754	.286	.845
P3	48.2333	59.151	.500	.833
P4	47.5333	64.878	.400	.839
P5	47.8000	54.717	.753	.813
P6	47.9333	59.720	.554	.829
P7	47.7000	62.700	.467	.835
P8	47.7333	60.271	.560	.829
P9	47.7000	60.286	.644	.825
P10	47.8667	60.740	.556	.829
P11	48.0333	58.309	.666	.822
P12	47.7667	61.702	.481	.834
P13	47.8333	65.109	.255	.847
P14	47.5000	65.569	.181	.854

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel kualitas layanan ATM Banking dan kepuasan nasabah mempunyai kehandalan yang dapat dilihat pada tabel di atas, tampak bahwa nilai *cronbach's alpha* masing-masing variabel menunjukkan angka yang melebihi dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan bahwa korelasi tersebut reliabel. Hal ini berarti variabel kualitas layanan ATM Banking dan kepuasan nasabah adalah reliabel dengan tingkat reliabilitas tingkat keandalannya sangat tinggi.

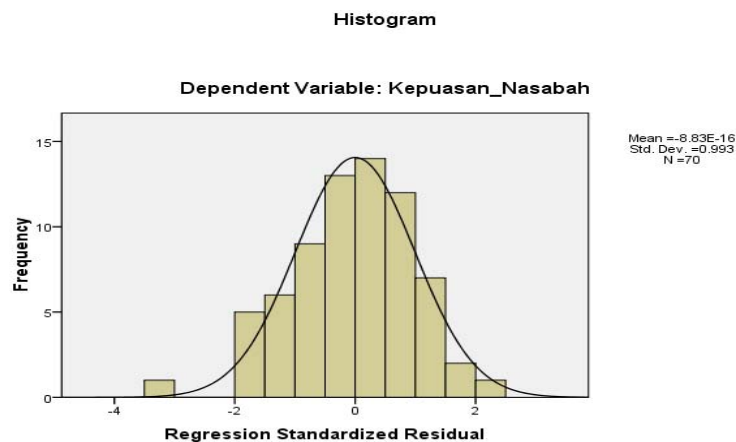
### C. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan nilai pemeriksa yang tidak bisa dan efisien (*Best Linier Unbias Estimator/BLUE*) dari suatu persamaan regresi sederhana dengan metode kuadrat terkecil (*Least Squares*), perlu dilakukan pengujian untuk memenuhi persyaratan asumsi klasik yang meliputi :

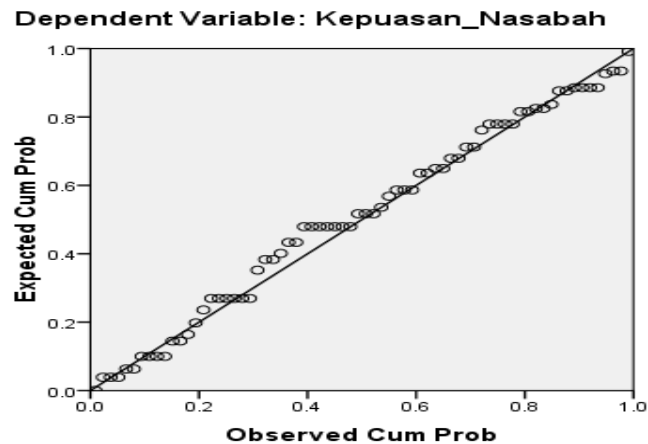
#### 1. Uji Normalitas

Model regresi yang baik adalah distribusi data normal maupun mendakati normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah melihat histogram dan *normal probability plot*. Berikut ini hasil uji normalitas :

**Gambar 4.1 Uji Normalitas**



### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Grafik pertama adalah grafik histogram. Grafik ini menggambarkan distribusi frekuensi dari minat nasabah dibandingkan dengan grafik distribusi normal. Dengan melihat grafik tersebut dapat dibandingkan distribusi frekuensi dari kepuasan nasabah dengan distribusi normal ideal dari kepuasan nasabah. Dengan melihat tampilan grafik histogram maupun grafik *normal plot* dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang mendekati normal. Sedangkan pada grafik *normal plot* terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

#### a. Uji Heteroskedastisitas

Dalam persamaan regresi Sederhana perlu juga diuji mengenai sama atau tidak varians dari residual dari observasi yang satu dengan observasi

lain. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya berarti Non heteroskedastisitas atau homoskedastisitas.

Analisis uji asumsi heteroskedastisitas hasil *output SPSS 16.0 for windows* dapat dilakukan dengan uji *rank spearman*.

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Rank Sperman**  
**Correlations**

			kualitas_layanan	kepuasan_nasabah
Spearman's rho	X	Correlation Coefficient	1.000	.478**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	70	70
	Y	Correlation Coefficient	.478**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	70	70

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

Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai korelasi variabel independen dengan *unstandardized residual* memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05. Karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

## 2. Analisis Data

### 1. Analisis Regresi Sederhana

Adapun model atau persamaan regresi linier sederhana yang dihasilkan adalah:

**Tabel 4.5**  
**Persamaan Regresi Sederhana**

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan_Nasabah	17.5714	4.24801	70
Kualitas_Layanan	30.9286	8.14065	70

Pada bagian ini memperlihatkan bahwa deskripsi dari kedua variabel yang diregresikan. Yakni variabel Y (kepuasan nasabah) dengan X (kualitas layanan). Variabel kepuasan nasabah memiliki rata-rata 17,5714, standart deviasi 4.24801 dengan jumlah 70 responden. Begitu pula dengan variabel kualitas layanan memiliki rata-rata 30,9286, standart deviasi sebesar 8.14065 dengan jumlah 70 responden.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Analisis Regresi Sederhana**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.844	1.390		4.205	.000
Kualitas_Layanan	.379	.043	.727	8.722	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah



Berdasarkan tabel diatas dikemukakan nilai koefisien a dan b serta harga t – hitung beserta signifikansinya. dari tabel tersebut didapat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 5.844 + 0,379X$$

dimana :

Y : Kepuasan Nasabah

X: Kualitas Layanan

Nilai 5.844 merupakan nilai konstanta (a) yang menunjukkan bahwa besarnya kepuasan nasabah (Y) adalah 5.844 jika variabel kualitas layanan (X) adalah konstan.

Koefisien regresi pada kualitas layanan (X) adalah positif yaitu sebesar 0,379 artinya untuk setiap kontribusi dari setiap variabel kualitas layanan (X) akan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya (Y) sebesar 0,379.

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa kualitas layanan mempunyai hubungan dan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

## 2. Uji Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variable kualitas layanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya (Y). Signifikan berarti pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan).

**Tabel 4.7**

### Analisis Uji t

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	5.844	1.390		4.205	.000
Kualitas_Layanan	.379	.043	.727	8.722	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

### Hipotesis :

$H_0$  : koefisien regresi tidak signifikan

$H_1$  : koefisien regresi adalah signifikan

### Ketentuan :

jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  0,05 (dk = n-2) maka  $H_0$  ditolak

jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  0,05 (dk = n-2) maka  $H_0$  diterima

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai t hitung sebesar 8.722, sedangkan nilai t tabel dengan dk (70 - 2 = 68 ) adalah 1995

jadi  $t$  hitung  $8.722 > t$  tabel  $0,05$  (dk  $68$ ) =  $0,1995$ . dengan demikian  $H_0$  : di tolak dan  $H_1$  diterima. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antar kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan ATM Bankng pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

Dari hasil analisis ini dapat diinterpretasikan bahwa informasi melalui *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan empati tentang kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.

### 3. Nilai Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi atau  $R^2$  merupakan ukuran yang dipakai untuk melihat seberapa besar variasi nilai variabel terikat (Y) dan variabel (X). Adapun besarnya pengaruh kualitas layanan (X) terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya (Y) dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu :

**Tabel 4.8**  
**Nilai Koefisien Determinasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.727 <sup>a</sup>	.528	.521	2.93983

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah

Pada bagian ini ditampilkan bahwa nilai R, R<sup>2</sup> Adjusted R<sup>2</sup> dan Std Error. dimana diperoleh nilai angka R sebesar 0,727. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya. Sedangkan pada nilai Koefisien Determinasi R<sup>2</sup> (R Square) sebesar 0,528. Hal ini merupakan *indeks* determinasi yang menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya (Y) sebesar 0,528 atau 52,8%. Sedangkan sisanya 47,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

### 3. Pembahasan

Hasil yang didapat dari melakukan analisis hasil regresi linier sederhana adalah sebagai berikut :

1. Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya.
2. Besarnya pengaruh kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, tanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan ATM Banking pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya adalah sebesar 52,8%. Sedangkan sisanya 47,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Hasil regresi menunjukkan bahwa kualitas layanan ATM Banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, semakin banyak pengguna layanan dan melakukan transaksi, maka hal itu dapat dikatakan bahwa kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Sebaliknya, jika perusahaan kurang menggunakan layanan dan melakukan transaksi maka dapat mempengaruhi turunnya kepuasan nasabah.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Menurut penulis hal ini berkaitan dengan semakin banyaknya pengguna layanan yang merupakan layanan jasa, khususnya pada layanan ATM Banking yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan uraian di atas menunjukkan bahwa semakin baik dan positifnya kualitas layanan yang terjadi antara nasabah dan bank maka semakin tinggi kepuasan nasabah, hal ini ditunjukkan dari nilai t-hitung pada variabel kualitas layanan (X) sebesar 8,748 dengan tingkat signifikan kurang dari 5% yaitu 0,000 yang berarti kualitas layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan nasabah (Y). Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya karena alasan *pertama* adalah nasabah bisa menilai dari bukti fisik dari layanan atau karyawan Bank Syariah Mandiri dari layanan yang baik, keistimewaan dari produknya, kriteria produknya lengkap dan produknya tahan lama. Alasan *kedua* adalah nasabah bisa menilai dari keandalan pada Bank Syariah Mandiri dalam memberikan layanan yang memuaskan sesuai dengan keinginan nasabah. Alasan *ketiga* adalah nasabah bisa menilai dari tanggapan atau kecepatan dalam layanan. Alasan *keempat* adalah nasabah bisa menilai dari jaminan atau kenyamanan dalam layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri terhadap nasabah. Alasan *kelima* adalah nasabah bisa menilai dari karyawan Bank Syariah Mandiri yang memberikan tindakan yang cepat dan tepat dalam masalah dan memberikan penanganan keluhan yang memuaskan. Selain itu, jawaban responden pada variabel kualitas layanan dan kepuasan nasabah masuk pada kategori sangat tinggi, yaitu kualitas layanan ATM Banking dalam Bank Syariah Mandiri KCP Perak Surabaya sudah berjalan dengan sangat baik, dalam hal keistimewaan produknya, kemampuan, kecepatan dalam layanan, tindakan dan perhatian sehingga kepuasan nasabah menjadi meningkat.