

Susunan pengurus/pengelola pusat**Dewan Pengawas Syariah (DPS) :****Dewan Komisaris :****Direktur Utama : Novi S.****Direktur I : S. Riyanto****Direktur II : Ramelan****Ko. Auditor : Endang Soekowati****Admin Komersial : Adi Ferdianto****CS Tabungan : Nur Azizah****Ka. Operasional : Hairil Fajar****Admin SG : Syafril****Gadai : Indah****Umum : Yono****CS Pembiayaan : Yeyen Dwi****Akunting : Imam/Heni****Audit : Erfani/Iik****Personalia : Liza/Akh.Mukhlis****SID Checking : Ida****Remedial : Mega/Rio/yudi****Teller : Noviana/Indah****Ka. Marketting : Saptari Win****OB : Ali/Ripin/Ahmad**

B. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

a. Kinerja layanan model CARTER

Layanan adalah setiap aktivitas atau jasa yang ditawarkan oleh sebuah lembaga atau perseorangan terhadap orang lain yang menjadi target pasarnya. Pada dasarnya layanan bersifat tidak berwujud, karena layanan/jasa berbeda dengan produk fisik.

Dimensi CARTER yang dikemukakan oleh Othman dan Owen menjelaskan bahwa dimensi layanan yang seharusnya diberikan oleh lembaga perbankan syariah terdiri atas enam variabel, yaitu aspek *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsiveness* yang kemudian diturunkan menjadi beberapa indikator pada masing-masing variabel tersebut.

Adapun kinerja layanan diartikan sebagai pengaruh positif atau target dan pencapaian suatu layanan yang diberikan oleh seseorang atau lembaga. Sehingga kualitas layanan menjadi penting untuk menunjang kepuasan nasabah. Adapun respon nasabah terhadap kinerja layanan PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep dengan adaptasi model CARTER adalah sebagai berikut.

1) *Compliance* (X_1)

Variabel pertama dari dimensi CARTER adalah aspek *compliance* yaitu kepatuhan pada syariah atau hukum ekonomi Islam. Indikator dari aspek *compliance* diterapkan kedalam item-

Sedangkan responden yang tidak setuju (kontra) pada pernyataan ini hanya 32%. Hal ini membuktikan bahwa memang tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep.

Kolom X1.3 merupakan representasi dari pernyataan penerapan produk yang Islami. Responden yang menyatakan setuju terhadap pernyataan ini sebanyak 84% dan 16% tidak setuju terhadap pernyataan tersebut.

2) *Assurance* (X_2)

Assurance adalah jaminan yang diberikan oleh lembaga perbankan (dalam hal ini PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep) kepada nasabah untuk mencapai kepercayaan nasabah terhadap lembaga perbankan tersebut. Model jaminan direpresentasikan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuannya memberikan rasa aman dan percaya kepada pelanggan/nasabah.

Dalam variabel *Assurance* terdapat enam indikator yang diterapkan kedalam item pertanyaan, yaitu Karyawan yang sopan dan bersahabat, menyediakan saran-saran/nasihat-nasihat keuangan, interior kantor dan ruang tunggu yang nyaman, menyediakan akses informasi rekening serta tim manajemen yang berpengalaman dan memiliki pengetahuan luas. Berikut penulis

akan besarnya pengaruh keluarga terhadap pengambilan keputusan nasabah sangat valid dan reliabel.

Indikator ketiga adalah faktor ekonomi sebagai pendorong keputusan nasabah. Dari data hasil penelitian diketahui sebesar 46% responden menyatakan setuju dan 3% menyatakan sangat setuju bahwa transaksi nasabah dengan PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep adalah dipengaruhi oleh faktor ekonomi.

Indikator keempat (Y1.4) dari faktor pendorong keputusan bertransaksi adalah faktor kepribadian. Dari data hasil penelitian responden menyatakan 55% setuju dan 11% sangat setuju dengan pernyataan bahwa pengambilan keputusan untuk bertransaksi adalah faktor rasa nyaman dan aman sebagai representasi dari kepribadian masing-masing.

Indikator kelima merupakan faktor gaya hidup sebagai salah satu pendorong keputusan nasabah bertransaksi. Dari data yang ada diketahui responden yang menyatakan cukup setuju terhadap pernyataan bahwa pengambilan keputusannya adalah untuk keseimbangan pola hidup adalah sebesar 26%, setuju sebesar 33%, sangat setuju 14%. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah yang bertransaksi di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep bukan sekedar karena adanya ikatan PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep dengan transaksi-transaksi kedinasan pemerintah daerah, namun juga karena

Tabel diatas menunjukkan hasil uji multikolinearitas variabel independen untuk variabel dependen Y2. Dari data tersebut diperoleh data nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,10 serta nilai yang sama dengan sebelumnya, contoh nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada variabel *compliance* sebesar 1,615, *Assurance* 3,260 dan begitupun yang lainnya. Maka hasil ini menunjukkan tidak terjadinya multikolinearitas pada variabel independen X1 hingga X6.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. jika residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika sebaliknya maka disebut heteroskedastisitas. Sedangkan model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas.

Heteroskedastisitas tidak akan terjadi jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 dan sebaliknya, heteroskedastisitas akan terjadi jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Berikut hasil uji heteroskedastisitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS versi 19.

Tabel 4.29 merupakan data hasil uji heteroskedastisitas dengan variabel dependen kepuasan nasabah (Y2) diketahui nilai signifikansi dari seluruh variabel adalah lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini telah memenuhi homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas pada data penelitian ini.

3) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan kriteria jika nilai signifikansi dari hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* $\geq 0,05$ (pada nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*), maka terdistribusi normal dan jika sebaliknya maka terdistribusi tidak normal. Adapun hasil uji normalitas penelitian ini adalah sebagai berikut.

3) Analisis Substruktur 3

Analisis Substruktur 3, yaitu pengaruh tidak langsung kinerja layanan model CARTER terhadap kepuasan nasabah bertransaksi di PT. BPRS Bhakti Sumekar Sumenep dapat dihitung dari besar koefisien jalur variabel eksogen terhadap variabel perantara dikalikan dengan besar koefisien jalur dari variabel perantara terhadap variabel eksogen.

Data pada tabel 4.33 di atas menunjukkan besarnya pengaruh variabel eksogen (independen) *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness* terhadap faktor pembentukan keputusan nasabah secara parsial. Data pengaruh langsung tersebut dapat dilihat dari nilai Beta, sehingga diketahui pengaruh variabel X1 (*Compliance*) sebesar 0,274, variabel X2 (*Assurance*) sebesar -0,022, variabel X3 (*Reliability*) sebesar 0,025, variabel X4 (*Tangible*) sebesar -0,099, variabel X5 (*Empathy*) sebesar 0,141, dan variabel X6 (*Responsiveness*) sebesar 0,449.

2 = 98. Sehingga dari angka 98 dengan signifikansi 0,10 diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,660.

Kesimpulannya adalah sebagai berikut :

- Pada aspek *Compliance* diketahui nilai t_{hitung} 1,748 lebih besar dari nilai t_{tabel} , yaitu 1,660. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kinerja layanan aspek *Compliance* secara parsial berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah.
- Pada aspek *Assurance* diketahui nilai t_{hitung} -0,552 lebih kecil dari nilai t_{tabel} , yaitu 1,660. Maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Artinya kinerja layanan aspek *Assurance* secara parsial tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah.
- Pada aspek *Reliability* diketahui nilai t_{hitung} 2,663 lebih besar dari nilai t_{tabel} , yaitu 1,660. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kinerja layanan aspek *Reliability* secara parsial berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah.
- Pada aspek *Tangible* diketahui nilai t_{hitung} -1,164 lebih kecil dari nilai t_{tabel} , yaitu 1,660. Maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Artinya kinerja layanan aspek *Tangible* secara parsial tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah.

- Pada aspek *Empathy* diketahui nilai t_{hitung} 1,791 lebih besar dari nilai t_{tabel} , yaitu 1,660. Maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya kinerja layanan aspek *Empathy* secara parsial berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah.
- Pada aspek *Responsiveness* diketahui nilai t_{hitung} 2,223 lebih besar dari nilai t_{tabel} , yaitu 1,660. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kinerja layanan aspek *responsiveness* secara parsial berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah.

