

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan

1. Sejarah Singkat PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan

Bank pembangunan Daerah Sumatera Utara atau sekarang yang disebut PT.Bank Sumut didirikan pada tanggal 4 November 1961 dengan akte Notaris Rusli Nomor 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas dengan nama BPDSU. Pada tahun 1962 berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 tahun 1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara Nomor 5 Tahun 1965. Modal dasar pada saat itu sebesar Rp. 100.000.000 dengan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara dan Pemerintah Daerah Tingkat II Se-Sumatera Utara.

PT. Bank Sumut yang merupakan salah satu alat/kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan, PT.Bank Sumut mempunyai fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah dan atau melaksanakan penyimpanan uang daerah dengan melakukan kegiatan usaha sebagai Bank Umum sebagaimana dimaksud dalam UU. No. 7 Tahun 1992 yang telah diubah menjadi UU.No.10 Tahun 1998.

Dampak krisis yang melanda Indonesia di segala bidang pada tahun 1997 termasuk di bidang ekonomi yang mengakibatkan banyak perusahaan yang gulung tikar akhirnya berimbas pada banyaknya bank swasta dan bank pemerintah yang tutup dan melakukan merger untuk menyelamatkan aset karena kerugian akibat kredit macet.

PT. Bank Sumut mampu untuk bangkit kembali dan mengingat pentingnya peranan PT. Bank Sumut dalam menunjang pembangunan di daerah Sumatera Utara, maka pemerintah hanya memasukkan PT. Bank Sumut kedalam bank yang direkapitalisasi.

Gagasan dan wacana untuk mendirikan unit/Divisi Usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan Stakeholder PT. Bank Sumut, khususnya Direksi dan Komisaris, yaitu sejak dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Syariah. Pendirian Unit Usaha Syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi.

Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya, fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dari hasil survei yang dilakukan di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu mencapai

70% untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

Dari hasil survey yang dilakukan di 8 (delapan) kota di Sumatera Utara, menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan diatas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

Atas dasar ini dan komitmen PT Bank Sumut terhadap pengembangan layanan Perbankan Syariah maka pada tanggal 04 November 2004 PT Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah dengan 2 (dua) Kantor Cabang Syariah yaitu Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan sesuai izin dari BI No.6/DPIP/PRZ/Mdn tanggal 18 Oktober 2004.¹

a. Visi dan Misi Perusahaan

1) Visi

Menjadi bank adalah untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan hidup rakyat.

2) Misi

Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip *compliance*.²

¹<http://www.banksumut.com/> di akses pada tanggal 12 Juli 2021 pukul 12.09

²Bank Sumut, “ Visi Dan Misi,”<http://www.banksumut.com/> di akses pada tanggal 12 Juli 2021 pukul 13.10

b. *Statement* Budaya perusahaan

Statement Budaya Bank SUMUT adalah “Memberikan Pelayanan Terbaik yang merupakan tekad seluruh staf/pegawai PT. Bank Sumut untuk memenuhi ekspektasi dan keputusan nasabah atas pelayanan yang diberikan PT. Bank SUMUT. *Statement* Budaya ini memiliki arti yaitu :

- T : Berusaha untuk selalu **Terpercaya**
- E : **Energik** di dalam melakukan setiap kegiatan
- R : Senantiasa bersikap **Ramah**
- B : Membina hubungan secara **Bersahabat**
- A : Menciptakan suasana yang **Aman** dan Nyaman
- I : Memiliki **Integritas** yang tinggi
- K : **Komitmen** penuh untuk memberikan yang terbaik.³

c. Makna logo Perusahaan



Gambar 4.1 Logo PT. Bank Sumut Syariah

Sumber : www.banks Sumut.co.id

- 1) Bentuk Logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf “U” yang saling berkait ber-*sinergy* membentuk huruf “S” yang merupakan kata awal “Sumut”. Sebuah penggambaran bentuk kerjasama yang sangat erat antara Bank SUMUT dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank SUMUT.

³Bank Sumut, “*Statement* Budaya Perusahaan,” <http://www.banks Sumut.com/> di akses pada tanggal 12 Juli 2021 pukul 13.10

- 2) Warna jingga sebagai simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang dipadu dengan warna biru yang sportif dan profesional sebagaimana misi Bank SUMUT.
- 3) Warna putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana statement Bank SUMUT. Jenis huruf "*Palatino Bold*" sederhana dan mudah dibaca. Penulisan Bank dengan huruf kecil dan SUMUT dengan huruf kapital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.
- 4) Warna Hijau mewakili suatu hasrat yang terus tumbuh dan berkembang. Tulisan Syariah didalam logo berarti Bank SUMUT yang pelaksanaan kegiatan perbankan berdasarkan hukum Islam.

2. Tujuan dan Fungsi Perusahaan

a. Tujuan Perusahaan PT. Bank SUMUT

Adapun tujuan dari perusahaan PT. Bank SUMUT adalah :

- a) Menghasilkan laba
- b) Meningkatkan pertumbuhan dikuasai daerah di berbagai bidang
- c) Meningkatkan taraf hidup rakyat
- d) Memenuhi fungsi sosial dengan penyediaan lapangan pekerjaan bagi masyarakat.

b. Fungsi PT.Bank SUMUT

Fungsi dari pendirian PT. Bank SUMUT adalah sebagai alat kelengkapan otonomi daerah dibidang perbankan, PT. Bank Sumut berfungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah yang melaksanakan penyimpanan uang daerah, serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah dengan melakukan kegiatan usaha sebagai Bank umum pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.⁴

c. Kegiatan Operasional Perusahaan

Kegiatan Operasional Perusahaan adalah kegiatan inti atau Fokus perusahaan di bidang tertentu yang bisa menghasilkan profit atau keuntungan. Dalam kegiatan operasionalnya unit usaha syariah PT. Bank Sumut membagi produknya menjadi tiga bagian yaitu:

a) Penghimpun Dana (*Funding*)

Adapun produk PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah yang bersifat menghimpun dana adalah:

1) Tabungan *Wadiah*

- a) Tabungan *Marwah (Martabe Wadiah)* merupakan tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip *wadiahyad-dhamanah* yang merupakan titipan murni dengan seizin pemilik dana (*shahibul mal*), bank dapat mengelolanya didalam operasional bank untuk

⁴<http://www.banks Sumut.com/> di akses pada tanggal 12 Juli 2021 pukul 13.13

mendukung sektor *rill*, dengan menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemilik dana. Lembaga penjamin simpanan (LPS) menjamin pengembalian dana titipan nasabah s/d Rp. 100.000.000.

- b) Tabungan *Makbul* adalah produk tabungan khusus PT. Bank Sumut sebagai sarana penitipan BPIH (Biaya penyelenggara Ibadah haji) penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dan tidak dapat melakukan transaksi penarikan.

2) Tabungan *Mudharabah*

Tabungan *Marhamah* (Martabe bagi hasil *Mudharabah*) Merupakan produk penghimpunan dana yang dalam pengelolaannya menggunakan prinsip *Mudharabah Muthalaqah*, yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (*shahibul mal*) dan bank sebagai pihak yang bebas tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha-usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Atas keuntungan yang didapat dari penyaluran dana, bank memberikan bagi hasil sesuai dengan *nisbah* yang telah disepakati.

3) Deposito Ibadah

Prinsipnya sama dengan tabungan *marhamah*, akan tetapi dana yang disimpan oleh nasabah hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan dengan bagi hasil keuntungan

yang telah disepakati bersama. Investasi akan disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal.

4) Simpanan Giro *Wadiah*

Simpanan Giro *wadiah* merupakan produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip *wadiah yad ad dhamanah* (Titipan murni). Pada Produk ini nasabah menitipkan dana dan bank akan mempergunakan dana tersebut sesuai dengan prinsip syariah dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya.

5) Giro *Mudharabah*

Giro *Mudharabah* adalah produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana.

b) Penyaluran Dana (*Lending*)

Adapun produk PT. Bank Sumut Unit Usaha syariah yang bersifat menyalurkan dana adalah:

1. Pembiayaan *Murabahah* merupakan akad jual beli atas barang dengan harga yang disepakati diawal dimana bank menyebutkan harga pembelian dan margin yang diperoleh bank. Bank dapat mensyaratkan pembeli untuk membayar uang muka (*Urbun*). Nasabah membayar kepada bank menurut harga yang diperjajikan

dan harga/ pembayaran tidak berubah selama jangka waktu yang telah disepakati.

2. Pembiayaan *Mudharabah* adalah akad kerjasama antara bank sebagai pemilik dana (*Shahibul mal*) dengan nasabah sebagai pengelola dana (*Mudharib*). Jangka waktu pembiayaan, pengembalian dana dan pembagian keuntungan ditentukan dalam akad. Pembiayaan mudharabah dapat dimanfaatkan untuk nasabah yang membutuhkan dana segar secara cepat untuk membiayai proyek/pekerjaan/usaha.
3. Pembiayaan *musyarakah* adalah penanaman dana dari pemilik dana/modal untuk mencampurkan dana/modal terhadap suatu usaha tertentu dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah disepakati antara nasabah dan bank. Kerugian ditanggung oleh pemilik dana/modal berdasarkan bagian dana/modal masing-masing. Jangka waktu pembiayaan, pengembalian dana dan pembagian keuntungan ditentukan dalam akad.
4. Pinjaman (*Qardh*) dengan gadai emas adalah fasilitas pinjaman dana tanpa imbalan jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah dengan jaminan berupa emas yang berprinsip gadai syariah. Atas emas yang digadaikan, bank mengenakan biaya sewa.⁵

⁵ Peni R Pramono. 2007. Cara Memilih *Waralaba* yang Menjanjikan Profit. Jakarta: PT.Elex media Komputiondo. Hlm: 251

c) Jenis-Jenis Jasa Bank

Adapun jasa uang ditawarkan PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah adalah sebagai berikut:

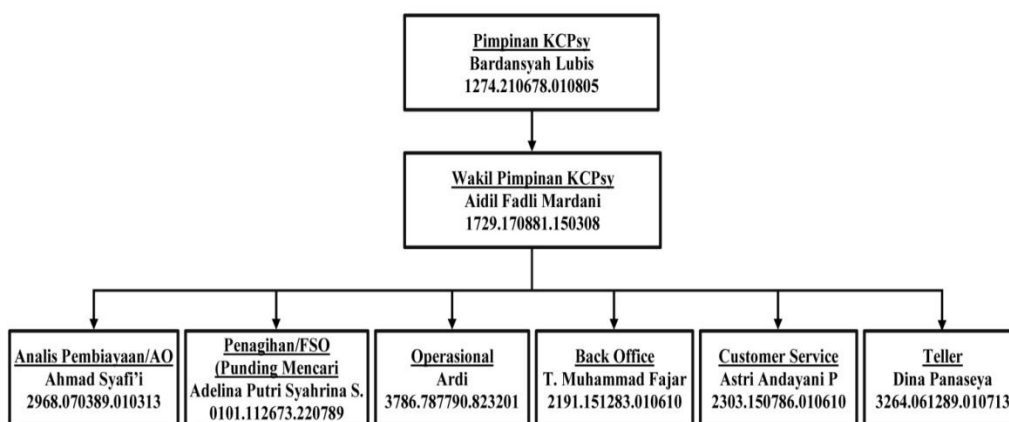
1. Kiriman Uang (*Transfer*) yaitu suatu jasa Bank dalam pengiriman dana dari suatu cabang ke cabang lain atas permintaan pihak ketiga untuk dibayarkan kepada penerima ditempat lain. Kiriman uang menggunakan prinsip *wakalah*.
2. Kliring adalah tata cara penghitungan utang piutang dalam bentuk surat-surat dagang dan surat-surat berharga antara bank-bank peserta kliring dengan maksud agar perhitungan utang piutang itu terselenggara dengan mudah, cepat dan aman, landasan kliring menggunakan prinsip *wakalah*.
3. Inkaso (Jasa Tagih) adalah pengiriman surat atau dokumen berharga untuk ditagihkan pembayarannya kepada pihak yang menerbitkan atau yang ditentukan (Tertarik) dalam surat atau dokumen berharga tersebut, Inkaso menggunakan prinsip *wakalah*.
4. Bank Garansi yaitu pemberian janji bank (Penjamin) kepada pihak lain (Terjamin) untuk jangka waktu tertentu, jumlah tertentu dan keperluan tertentu, bahwa bank akan membayar kewajiban nasabah yang diberi garansi bank kepada pihak lain tersebut, apabila nasabah tersebut cedera janji. Bank garansi menggunakan prinsip *kafalah al-nualaqah*. Dalam aplikasinya pada PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah, Bank memberikan garansi bank untukkontraktor yaitu

jaminan penawaran (*Tender Bond*), penerimaan Uang Muka (*Advance Payment Bond*), melaksanakan pekerjaan (*Performance Bond*), pemeliharaan (*Maintenace/Retention Bond*).

3. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas

1. Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 4.2 Struktur Organisasi



Sumber: PT. Bank SUMUT Syariah KCPSy Kota Baru Marelan (2021)

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa, jadi ada satu pertanggung jawaban apa yang akan dikerjakan.

Di dalam suatu Lembaga/Instansi untuk melaksanakan suatu kegiatan agar terorganisir dengan baik sebagaimana lazimnya sangat diperlukan sekali struktur organisasi yang menggambarkan tentang pembagian tugas yang jelas dan

terarah. Dengan struktur organisasi yang baik, pengaturan pelaksanaan dapat diterapkan, sehingga efektivitas dan efisiensi kerja dapat terwujud melalui kerjasama dengan koordinasi yang baik sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.⁶

2. Deskripsi Tugas

Di bawah ini adalah rincian tentang deskripsi tugas dari masing-masing karyawan di PT. Bank SUMUT KCPSy Kota Baru Marelan, sebagai berikut:

a. Tugas Pimpinan Cabang Pembantu Syariah

Tugas Pimpinan Cabang Pembantu Syariah antara lain sebagai berikut :

1. Memimpin, mengkoordinasi, mengarahkan, membimbing, mengawasi dan mengevaluasi.
2. Memberikan sikap proses pengambilan keputusan dan memastikan resiko-resiko yang diambil atas setiap dalam keputusan dalam batas toleransi yang tidak merugikan bank baik saat ini maupun masa yang akan datang.
3. Mengajukan rencana anggaran, investasi, investaris dan jaringan kantor untuk dituangkan ke dalam rencana kerja anggaran Tahunan Bank.
4. Memantau dan memastikan serta melaporkan setiap transaksi yang dikategorikan transaksi keuangan tunai (*Cash transaction*) dan transaksi keuangan mencurigakan (*Supercious transaction*).

⁶Tephen P. Robbins, Timothy A Judge. 2008. Perilaku Organisasi Buku 2. Jakarta: Salemba Empat. Hlm: 57

5. Melakukan evaluasi atas kinerja unit kantor/kerja dibawahnya.
6. Mengelola dana pemerintah daerah (untuk unit kantor yang ada rekening kas daerah) dan menjaga agar tidak beralih ke bank lain.
7. Mengamankan kunci penyimpanan uang dan surat berharga/ surat agunan pembiayaan.
8. Menghadiri dan memberikan pendapat dalam rapat kelompok pemutus pembiayaan.
9. Meminimalisir setiap potensi resiko yang mungkin terjadi pada kegiatan operasional, pembiayaan, likuiditas, pasar, dan resiko lainnya.
10. Melaporkan setiap resiko yang berpotensi terjadi atas setiap kegiatan Kantor Cabang Pembantu Syariah kepada Direksi.⁷

b. Tugas Wakil Pimpinan Cabang Pembantu Syariah

Tugas Wakil Pimpinan Cabang Pembantu Syariah antara lain sebagai berikut :

1. Menyusun program kerja dibawah koordinasinya sehubungan dengan upaya pencapaian target rencana kerja dan melakukan pemantauan serta mengevaluasi pelaksana.
2. Menindak lanjuti hasil temuan dan atau rekomendasi *control intern* Satuan Pemeriksaan Internal (SPI) Pemeriksaan Eksternal serta melaporkan tindak lanjut temuan kepada pimpinan cabang pembantu syariah.

⁷<http://www.banks Sumut.com/> di akses pada tanggal 12 Juli 2021 pukul 13.13

3. Mengajukan rencana anggaran dan investasi.
4. Melakukan evaluasi atas kinerja unit kantor/kerja dibawah koordinasinya.
5. Menghadiri dan memberikan pendapat dalam rapat kelompok pemutus pembiayaan.
6. Memeriksa Kebenaran lampiran neraca.

c. Tugas Analisis Pembiayaan (AO)

1. Menganalisis pembiayaan yang diajukan nasabah. Menentukan atau mengantisipasi adanya kemauan dan kemampuan nasabah mengembalikan pembiayaan sesuai syarat yang disepakati antara bank dengan nasabah.
2. Menyetujui atau menolak pembiayaan dari nasabah.
3. Melakukan transaksi.

d. Tugas Penagihan/FSO (*Punding*/Mencari)

1. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran.
2. Melakukan serta mengembangkan pemasaran produk dan jasa bank.
3. Memproses permohonan serta mengelola kredit komersial
4. Memproses permohonan serta mengelola kredit konsumtif.
5. Memproses permohonan serta mengelola kredit program.
6. Memproses permohonan serta mengelola kredit kecil & mikro.
7. Melaksanakan penilaian terhadap agunan kredit.
8. Melakukan analisis manajemen resiko kredit.

9. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi serta kegiatannya.

e. Tugas Operasional

1. Melakukan proses tutup hari transaksi dan mencetak rekap lampiran serta mencocokkannya.
2. Mengkoordinasi pembuatan penghitungan ongkos yang masih harus dibayar pada akhir tahun buku.
3. Mengatur pemakaian kendaraan dinas untuk keperluan kantor.
4. Mengatur penjilitan nota-nota dan dokumen serta menata usahakan penyimpanannya.
5. Melakukan administrasi dan pendistribusian surat menyurat dan mengawasi, memelihara serta mengatur ruang arsip kantor.

f. Tugas Back Office

Karena bekerja di belakang layar, seorang *back officer* tidak melayani atau menanggapi keluhan konsumen atau bertatap muka secara langsung.

Tugasnya adalah :

- 1) Mengelola Laporan Keuangan
- 2) Mengontrol dan pengecekan terhadap *invoice* dan pemesanan.
- 3) Mengurus laporan penjualan dan pemasaran
- 4) Tanggung jawab terhadap laporan pengecekan barang *fast moving* atau *slow moving*.
- 5) Mengurus berkas pembelian
- 6) Melaksanakan pengecekan terhadap stok barang yang akan habis

- 7) Melakukan administrasi pengelolaan perusahaan.

g. Tugas *Customer Service*

- 1) Pembukaan rekening.
- 2) *Crossselling* produk (menawarkan produk lain yang dibutuhkan nasabah).
- 3) *Handeling* (penanganan keluhan nasabah).
- 4) Penerbitan buku cek/bilyet giro.
- 5) Penerbitan ATM dan penutupan ATM.
- 6) Melakukan perubahan pengkinian data nasabah.
- 7) Membuat laporan yang terkait dengan pelayanan nasabah.

h. Tugas *Teller*

- 1) Menerima nasabah untuk melakukan setoran dan penarikan tunai nasabah antar kantor maupun unit operasionalnya.
- 2) Melakukan transaksi penarikan dan pemindah bukuan (*Over booking*).
- 3) *Crossselling* produk (menawarkan produk lain yang dibutuhkan).
- 4) Pembuatan laporan koreksi atas pengaduan nasabah terkait pembayaran melalui *teller*.

B. Karakteristik Data Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden yang pertama yaitu dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin antara laki-laki dan perempuan. Adapun data profil responden berdasarkan jenis kelamin yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

JENIS KELAMIN		Jumlah	Persentase
Valid	PEREMPUAN	46	55%
	LAKI-LAKI	37	44%
	Total	83	100%

Sumber data diolah(2021)

Dari tabel diatas, maka diketahui total responden/nasabah sebanyak 83 responden dengan rincian responden/nasabah yang berjenis perempuan sebanyak 46 orang dengan persentase 55%. Sedangkan responden laki-laki berjumlah 37 orang dengan persentase 44%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden yang kedua yaitu dikelompokkan berdasarkan usia laki-laki dan perempuan. Adapun data profil responden berdasarkan usia yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.2
Usia Responden

USIA		Jumlah	Persentase
Valid	31-40	41	49%
	41-50	29	34%
	51-60	13	15%
	Total	83	100%

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa total responden sebanyak 83 orang yang berusia 31- 40 tahun sebanyak 41 orang dengan persentase 49%. 41-50 tahun sebanyak 29 orang dengan persentase 34%51-60 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 15%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden yang ketiga yaitu dikelompokan berdasarkan pendidikan. Adapun data profil responden berdasarkan pendidikan yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.3
Pendidikan Responden

PENDIDIKAN TERAKHIR		Jumlah	Persentase
Valid	DIPLOMA	28	33%
	SARJANA	55	66%
	Total	83	100%

Sumber data diolah (2021)

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa total responden sebanyak 83 orang. Dengan rincian responden dengan jenjang pendidikan terakhir Diploma sebanyak 28 orang dengan persentase 33%, Sarjana sebanyak 55 orang dengan persentase 66%.

4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden yang keempat yaitu dikelompokan berdasarkan pekerjaan. Adapun data profil responden berdasarkan pekerjaan yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

PEKERJAAN			
		Jumlah	Persentase
Valid	PEGAWAI NEGERI SIPIL	83	100%

Dari data diatas, dapat diketahui bahwa total responden sebanyak 83 orang dengan rincian responden sebagai Pegawai Negeri Sipil sebanyak 83 orang dengan persentase 100%

5. Profil Responden Berdasarkan Status

Karakteristik responden yang kelima yaitu dikelompokkan berdasarkan status menikah atau belum menikah. Adapun data profil responden berdasarkan status yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.5
Status Responden

STATUS			
		Jumlah	Persentase
Valid	MENIKAH	83	100%

Dari data diatas, dapat diketahui bahwa total responden sebanyak 83 orang dengan rincian responden yang sudah menikah sebanyak 83 orang dengan persentase 100%

6. Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Karakteristik responden yang keenam yaitu dikelompokkan berdasarkan status lama menjadi nasabah. Adapun data profil responden berdasarkan lama menjadi nasabah yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.6
Lama Menjadi Nasabah

LAMA MENJADI NASABAH			
		Jumlah	Persentase
Valid	1 TAHUN	42	50%
	>1 TAHUN	41	49%
	Total	83	100%

Dari data diatas, dapat diperoleh bahwa total responden sebanyak 83 orang, dengan rincian lama menjadi nasabah pada PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan selama 1 tahun sebanyak 42 orang dengan persentase 50%. Sedangkan nasabah selama >1 tahun sebanyak 41 orang dengan persentase 49%.

C. Analisis Statistik Deskriptif

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menggambarkan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh staf-staf Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan dalam melayani nasabah. Berikut ini Tanggapan dari responden mengenai kualitas pelayanan.

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
1	Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan memiliki peralatan yang memadai.	20	53	8	2	0	83
2	Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan memiliki fasilitas yang lengkap.	22	41	19	1	0	83
3	Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan memberikan solusi atas keluhan yang diajukan nasabah.	16	58	8	1	0	83
4	Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan memiliki pengetahuan dan kemampuan	21	44	17	1	0	83

	dalam berkomunikasi terhadap nasabah.						
5	Petugas Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan selalu sigap dalam melayani nasabah.	17	40	24	2	0	83
6	Petugas Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan tidak membiarkan anda berdiri lama ketika tempat penuh.	20	49	12	2	0	83
7	Sistem keamanan Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan sangat baik.	12	56	12	3	0	83
8	Petugas Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan memberikan pelayanan tepat waktu dan teliti.	12	50	20	1	0	83
9	Petugas Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan bersikap sopan dan ramah dalam melayani nasabah.	11	53	18	1	0	83
10	Petugas Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan memiliki waktu luang untuk nasabah secara pribadi.	14	47	21	1	0	83

Sumber data diolah, 2021

Berdasarkan tanggapan responden diatas mengenai kualitas produk pada tabel 4.7 tersebut, dapat diketahui bahwa Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan memiliki peralatan yang memadai sebanyak 20 responden sangat setuju, 53 responden setuju, 8 responden ragu-ragu, 2 responden tidak setuju, mengenai Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan memiliki fasilitas yang lengkap sebanyak 22 responden sangat setuju, 41 responden setuju, 19 responden ragu-ragu, 1 responden tidak setuju, mengenai Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan memberikan solusi atas keluhan yang diajukan nasabah sebanyak 16 responden sangat setuju, 58 responden setuju, 8 responden ragu-ragu, 1 responden tidak setuju, mengenai pernyataan Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam berkomunikasi terhadap nasabah sebanyak 21 responden sangat setuju, 44 responden setuju, 17 responden ragu-ragu, 1 responden tidak setuju, mengenai

pernyataan Petugas Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan selalu sigap dalam melayani nasabah sebanyak 17 responden sangat setuju, 40 responden setuju, 24 responden ragu-ragu, 2 responden tidak setuju, mengenai pernyataan Petugas Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan tidak membiarkan anda berdiri lama ketika tempat penuh sebanyak 20 responden sangat setuju, 49 responden setuju, 12 responden ragu-ragu, 2 responden tidak setuju, mengenai pernyataan Sistem keamanan Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan sangat baik sebanyak 12 responden sangat setuju, 56 responden setuju, 12 responden ragu-ragu, 3 responden tidak setuju, mengenai pernyataan Petugas Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan memberikan pelayanan tepat waktu dan teliti sebanyak 12 responden sangat setuju, 50 responden setuju, 20 responden ragu-ragu, 1 responden tidak setuju, mengenai pernyataan Petugas Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan bersikap sopan dan ramah dalam melayani nasabah sebanyak 11 responden sangat setuju, 53 responden setuju, 20 responden ragu-ragu, 1 responden tidak setuju, mengenai pernyataan Petugas Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan memiliki waktu luang untuk nasabah secara pribadi sebanyak 14 responden sangat setuju, 47 responden setuju, 21 responden ragu-ragu, 1 responden tidak setuju.

2. Keunggulan Produk

Keunggulan Produk menggambarkan bagaimana kualitas Produk yang disediakan oleh Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelan kepada nasabah. Berikut ini Tanggapan dari responden mengenai Keunggulan Produk.

Tabel 4.8
Tanggapan Responden Mengenai Keunggulan Produk

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
1	Diberikan keringanan bagi nasabah yang membayar angsuran tepat waktu	12	52	19	0	0	83
2	Margin produk pembiayaan kendaraan di Bank Sumut syariah KCPSy Kota Baru sudah sesuai kesepakatan.	17	60	6	0	0	83
3	Proses produk pembiayaan kendaraan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru cepat.	11	48	24	0	0	83
4	Persyaratan produk pembiayaan kendaraan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru mudah.	16	49	18	0	0	83
5	Produk pembiayaan kendaraan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru sesuai dengan kebutuhan nasabah.	18	58	7	0	0	83
6	Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru memiliki citra yang baik di mata nasabah	10	56	17	0	0	83
7	Produk akad pembiayaan kendaraan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru terjamin aman dan halal.	12	61	10	0	0	83
8	Produk pembiayaan kendaraan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota baru sesuai dengan kebutuhan nasabah	8	58	17	0	0	83
9	Akad murabahah terdapat penawaran untuk konsumtif (contoh : jual belibarang/ jasa untuk digunakan seperti kendaraan bermotor)	44	38	2	0	0	83
10	Produk pembiayan kendaraan merupakan produk yang banyak diminati oleh nasabah umumnya pada PNS	17	60	6	0	0	83

Sumber data diolah, 2021

Berdasarkan tanggapan responden diatas mengenai kualitas produk pada tabel 4.8 tersebut, dapat diketahui bahwa pernyataan Diberikan keringanan bagi nasabah yang membayar angsuran tepat waktu sebanyak 12 responden sangat setuju, 52 responden setuju, 19 responden ragu-ragu, pernyataan mengenai Margin produk pembiayaan kendaraan di Bank Sumut syariah KCPSy Kota Baru sudah sesuai kesepakatan sebanyak 17 responden sangat setuju, 60 responden setuju, 6 responden ragu-ragu, pernyataan Proses produk

pembiayaan kendaraan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru cepat sebanyak 11 responden sangat setuju, 48 responden setuju, 24 responden ragu-ragu, pernyataan mengenai Persyaratan produk pembiayaan kendaraan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru mudah sebanyak 16 responden sangat setuju, 49 responden setuju, 18 responden ragu-ragu, pernyataan mengenai Produk pembiayaan kendaraan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru sesuai dengan kebutuhan nasabah sebanyak 18 responden sangat setuju, 58 responden setuju, 7 responden ragu-ragu, pernyataan mengenai Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru memiliki citra yang baik di mata nasabah sebanyak 10 responden sangat setuju, 56 responden setuju, 17 orang responden ragu-ragu , pernyataan mengenai Produk akad pembiayaan kendaraan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru terjamin aman dan halal sebanyak 12 responden sangat setuju, 61 responden setuju, 10 responden ragu-ragu, pernyataan mengenai Produk pembiayaan kendaraan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota baru sesuai dengan kebutuhan nasabah sebanyak 8 responden sangat setuju, 58 responden setuju, 17 responden ragu-ragu, pernyataan mengenai Akad murabahah terdapat penawaran untuk konsumtif (contoh : jual belibarang/ jasa untuk digunakan seperti kendaraan bermotor) sebanyak 9 responden sangat setuju, 44 responden setuju, 28 responden ragu-ragu, 2 responden tidak setuju, pernyataan mengenai Produk pembiayan kendaraan merupakan produk yang banyak diminati oleh nasabah umumnya pada PNS sebanyak 17 responden sangat setuju, 60 responden setuju, 6 responden ragu-ragu.

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan Nasabah menggambarkan bagaimana Respon nasabah terhadap Pelayanan serta Keunggulan Produk yang diberikan oleh staf Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Marelان dalam melayani nasabah. Berikut ini Tanggapan dari responden mengenai Kepuasan Nasabah

Tabel 4.9
Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Nasabah

No	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS	Jumlah
1	Persyaratan produk pembiayaan kendaraan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelان sangat Mudah	21	47	14	1	0	83
2	Produk pembiayaan kendaraan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelان sangat bermanfaat bagi masyarakat	17	60	6	0	0	83
3	Biaya administrasi atas pembiayaan kendaraan yang ditetapkan sangat rendah	17	58	7	1	0	83
4	Cicilan bulanan produk pembiayaan kendaraan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelان lebih rendah dibandingkan dengan bank lain.	11	62	10	0	0	83
5	Saya tertarik melakukan pembelian kendaraan melalui Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelان karena termotivasi atas informasi yang disampaikan oleh petugas bank secara langsung.	12	57	14	0	0	83
6	Saya tertarik melakukan pembelian kendaraan melalui Bank Sumut Syariah karena informasi dalam media cetak lengkap dan jelas.	12	42	29	0	0	83
7	Lokasi Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelان tidak jauh dari rumah saya.	10	36	36	1	0	83
8	Lokasi Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelان sangat strategis	9	58	16	0	0	83
9	Petugas selalu melayani nasabah dengan sopan dan ramah serta memiliki pengetahuan yang baik.	8	37	33	5	0	83
10	Petugas bank memberi pelayanan yang tepat waktu, teliti, dan adil pada tiap nasabah.	20	56	6	1	0	83

Berdasarkan tanggapan responden diatas mengenai kepuasan nasabah pada tabel 4.8 tersebut, dapat diketahui bahwa pernyataan Persyaratan produk pembiayaan kendaraan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan sangat mudah sebanyak 21 responden menjawab sangat setuju, 47 responden setuju, 14 responden ragu-ragu, 1 responden tidak setuju, Pernyataan Produk pembiayaan kendaraan di Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan sangat bermanfaat bagi masyarakat sebanyak 17 responden menjawab sangat setuju, 60 responden setuju, 6 responden ragu-ragu, Pernyataan Biaya administrasi atas pembiayaan kendaraan yang ditetapkan sangat rendah sebanyak 17 responden menjawab sangat setuju, 58 responden setuju, 7 responden ragu-ragu, 1 responden tidak setuju, Pernyataan Cicilan bulanan produk pembiayaan kendaraan di Bank Suut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan lebih rendah dibandingkan dengan bank lain sebanyak 11 responden menjawab sangat setuju, 62 responden setuju, 10 responden ragu-ragu, Pernyataan Saya tertarik melakukan pembelian kendaraan melalui Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan karena termotivasi atas informasi yang disampaikan oleh petugas bank secara langsung sebanyak 12 responden menjawab sangat setuju, 57 responden setuju, 14 responden ragu-ragu, Pernyataan Saya tertarik melakukan pembelian kendaraan melalui Bank Sumut Syariah karena informasi dalam media cetak lengkap dan jelas sebanyak 12 responden menjawab sangat setuju, 42 setuju, 29 ragu-ragu, Pernyataan Lokasi Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan tidak jauh dari rumah saya

sebanyak 10 responden menjawab sangat setuju, 36 responden setuju, 36 responden ragu-ragu, 1 responden tidak setuju, Pernyataan Lokasi Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan sangat strategis sebanyak 9 orang menjawab sangat setuju, 58 responden setuju, 16 responden ragu-ragu, Pernyataan Petugas selalu melayani nasabah dengan sopan dan ramah serta memiliki pengetahuan yang baik sebanyak 8 responden menjawab sangat setuju, 37 responden setuju, 33 responden ragu-ragu, 1 responden tidak setuju, Pernyataan Petugas bank memberi pelayanan yang tepat waktu, teliti, dan adil pada tiap nasabah sebanyak 20 responden menjawab sangat setuju, 56 responden setuju, 6 responden ragu-ragu, 1 responden tidak setuju.

D. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan data primer dari PT.Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan, Adapun data primer ini diperoleh dari penyebaran kuesioner responden yaitu nasabah PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan.

a. Variabel Dependen

Variabel Dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT.Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan.

1) Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler, Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah ia membandingkan antara kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.⁸Data dalam tabel yang telah di rangkum dalam tabel frekuensi dibawah ini menunjukkan seberapa besar frekuensi yang menjawab pertanyaan tentang variabel KepuasanNasabah. Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas untuk variabel loyalitas nasabah adalah sebagai berikut :

Tabel 4.10
Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan	Hasil
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,680	0,2172	r hitung>r tabel	Valid
	Y.2	0,579	0,2172	r hitung>r tabel	Valid
	Y.3	0,677	0,2172	r hitung>r tabel	Valid
	Y.4	0,718	0,2172	r hitung>r tabel	Valid
	Y.5	0,760	0,2172	r hitung>r tabel	Valid
	Y.6	0,631	0,2172	r hitung>r tabel	Valid
	Y.7	0,488	0,2172	r hitung>r tabel	Valid
	Y.8	0,606	0,2172	r hitung>r tabel	Valid
	Y.9	0,630	0,2172	r hitung>r tabel	Valid
	Y.10	0,534	0,2172	r hitung>r tabel	Valid

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 83, maka nilai r tabel dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan df (*degree of freedom*) = $n - 2$, jadi $df = 83 - 2 - 1 = 80$ maka r tabel = 0,2172. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung > r tabel. Jadi, dapat ditarik

⁸ Philip Kotler, *Op. Cit.* h.117

kesimpulan bahwa semua item pernyataan yang terdapat pada pengujian SPSS yaitu valid/signifikan.

Tabel 4.11
Uji Realibilitas Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,821	10

Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*, jika nilai Alpha > 0,60 maka butir pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,821 maka dikatakan reliabel.

b. Variabel Independen

Variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel Independen dalam penelitian ini yaitu, Pengaruh pelayanan (X_1), dan Keunggulan Produk (X_2).

- 1) Pengaruh Pelayanan adalah kegiatan yang menawarkan suatu produk nasabah dengan sikap yang baik, sopan dan ramah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tabel 4.12
Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan	Hasil
Pengaruh Pelayanan (X_1)	X1.1	0,540	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X1.2	0,642	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X1.3	0,711	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X1.4	0,830	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X1.5	0,630	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X1.6	0,744	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X1.7	0,714	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
	X1.8	0,663	0,2172	r hitung > r tabel	Valid

	X1.9	0,710	0,2172	r hitung>r tabel	Valid
	X1.10	0,714	0,2172	r hitung>r tabel	Valid

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 83, maka nilai r tabel dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan df (*degree of freedom*) = $n - 2$, jadi $df = 83 - 2 - 1 = 80$ maka r tabel = 0,2172. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung > r tabel. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pernyataan yang terdapat pada pengujian SPSS yaitu valid/signifikan.

Tabel 4.13
Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,877	10

Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*, jika nilai Alpha > 0,60 maka butir pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,877 maka dikatakan reliabel.

- 2) Keunggulan Produk adalah suatu produk yang memiliki kualitas tinggi dan berbeda dari produk lainnya sehingga banyak diminati oleh nasabah.

Tabel 4.14
Uji Validitas Keunggulan Produk

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan	Hasil
Keunggulan Produk (X2)	X2.1	0,741	0,2172	r hitung>r tabel	Valid
	X2.2	0,593	0,2172	r hitung>r tabel	Valid
	X2.3	0,753	0,2172	r hitung>r tabel	Valid
	X2.4	0,819	0,2172	r hitung>r tabel	Valid
	X2.5	0,578	0,2172	r hitung>r tabel	Valid
	X2.6	0,776	0,2172	r hitung>r tabel	Valid
	X2.7	0,635	0,2172	r hitung>r tabel	Valid
	X2.8	0,726	0,2172	r hitung>r tabel	Valid
	X2.9	0,625	0,2172	r hitung>r tabel	Valid

	X2.10	0,560	0,2172	r hitung > r tabel	Valid
--	-------	-------	--------	--------------------	-------

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 83, maka nilai r tabel dapat diperoleh melalui tabel r *product moment pearson* dengan df (*degree of freedom*) = $n - 2$, jadi $df = 83 - 2 - 1 = 80$ maka r tabel = 0,2172. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung > r tabel. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pernyataan yang terdapat pada pengujian SPSS yaitu valid/signifikan.

Tabel 4.15
Uji Reliabilitas Keunggulan Produk

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,872	10

Uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*, jika nilai Alpha > 0,60 maka butir pertanyaan yang merupakan dimensi variabel adalah reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* adalah 0,872 maka dikatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model regresi linear berganda dengan SPSS versi 25. Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal, tidak terdapat multikolonieritas, dan tidak terdapat heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

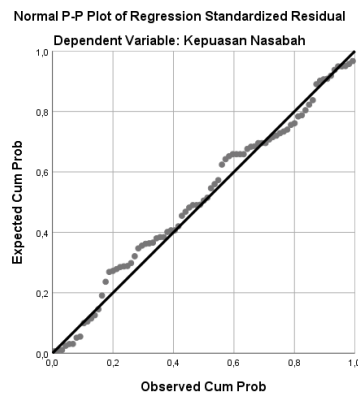
Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Adapun cara untuk mengetahuinya yaitu dengan melihat.

1) Uji dengan menggunakan Grafik

a. Grafik Normal *Probability Plot*

Dengan kriteria apabila data menyebar di sekitar garis diagonal, dan tidak ada data yang letaknya jauh dari garis diagonal tersebut maka data dapat dikatakan normal.

Gambar 4.3
Uji Grafik Normal *Probability Plot*

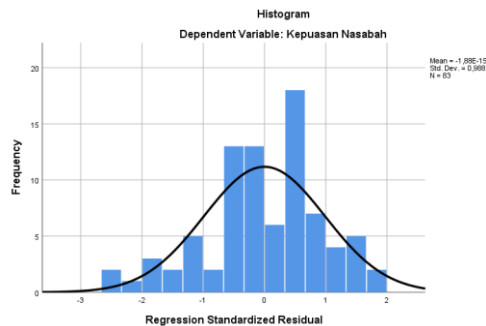


Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa banyaknya data menyebar disekitaran garis diagonal dan jarak data tersebut tidak terlalu jauh dari garis diagonal maka dapat dikatakan data tersebut berdistribusi normal.

b. Grafik Histogram

Dengan kriteria apabila data menyebar hingga membentuk sebuah bentuk lonceng dan distribusi data tersebut tidak melenceng ke kanan dan ke kiri, maka data dikatakan normal.

Gambar 4.4
Uji Grafik Histogram



Berdasarkan gambar diatas, dapat diketahui bahwa banyaknya data yang menyebar sehingga agak berbentuk seperi lonceng, maka uji grafik ini dapat dikatakan normal.

2) Uji dengan Menggunakan Statistik

Uji kolmogorov-smirnov ini dilakukan untuk mengetahui apakah nilai pada *Asymp. Sig. (2-tailed)*, lebih besar dari 0,05 maka data dapat dikatakan berdistribusi normal dan apabila lebih kecil dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.16
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		83
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,02327513
Most Extreme Differences	Absolute	,086
	Positive	,044
	Negative	-,086
Test Statistic		,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,198 ^c
a. Test distribution is Normal.		

b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,198, dan lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya dengan melihat (1) nilai *tolerance* dan lawannya, (2) *variance inflation factor*.

Tolarence mengukur variabilitas bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolenieritas yang tinggi. Nilai cut off dipakai oleh nilai tolerance 0,10 atau sama dengan nilai VIF di atas 10. Apabila terdapat variabel bebas yang memiliki nilai tolerance lebih dari 0,10 nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Tabel 4.17
Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Tolerance VIF
1	(Constant)	8,387	2,427		3,455	,001	

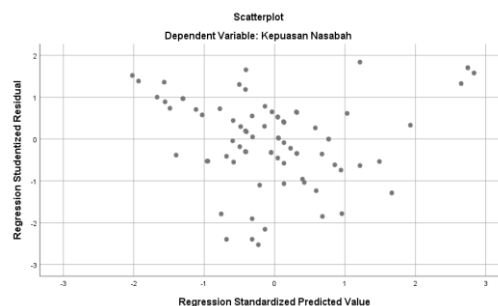
	Kualitas Pelayanan	,210	,078	,260	2,693	,009	,449	2,226
	Keunggulan Produk	,560	,089	,604	6,254	,000	,449	2,226
a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah								

Dapat disimpulkan dari tabel diatas, bahwa nilai VIF sebesar 2,226. Dan termasuk nilai VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya multikolinieritas antar variabel bebas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi ketidak samaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Cara pengujian ini dapat dilihat dari grafik scatterplot sebagai berikut.

Gambar 4.5
Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan gambar diatas, dapat disimpulkan bahwa titik-titik data tidak beraturan dan tidak saling berdekatan antara satu dengan yang lain dan menjauhi garis 0 maka, dapat dikatakan pengujian ini berdistribusi normal.

Tabel 4.18
Uji Heteroskedastisitas *Glejser*

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	8,387	2,427		3,455	,001
	Kualitas Pelayanan	,210	,078	,260	2,693	,009
	Keunggulan Produk	,560	,089	,604	6,254	,000

Apabila nilai Sig > 0,05 maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Hasil dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai Sig variabel Kualitas Pelayanan dan Keunggulan produk semuanya > 0,05 sehingga tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

3. Model Analisis Data Penelitian

a. Model Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis regresi berganda dan program software SPSS. Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dan variabel terikat.

Tabel 4.19
Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients	
Model		B	Std. Error
1	(Constant)	8,387	2,427
	Kualitas Pelayanan	,210	,078
	Keunggulan Produk	,560	,089

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$= 8,387 + 0,210 + 0,560$$

Dari persamaan regresi di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 8,387 artinya jika nilai variabel kualitas pelayanan (X1), keunggulan produk (X2) dalam keadaan konstan atau tidak mengalami perubahan (sama dengan 0) maka tingkat efisiensi kepuasan nasabah (Y) akan bernilai sebesar 8,387.
2. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,210, artinya apabila kualitas pelayanan (X1) mengalami kenaikan maka akan mengakibatkan meningkatnya tingkat efisiensi pada PT.Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan sebesar 0,210.
3. Nilai koefisien keunggulan produk (X2) sebesar 0,560 artinya keunggulan produk (X2) mengalami kenaikan maka akan mengakibatkan meningkatnya tingkat efisiensi pada PT. Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan sebesar 0,560.

b. Koefisien Determinasi Hipotesis (R^2)

Uji koefisien determinasi hipotesis (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1 Pelayanan dan X_2 Keunggulan Produk) secara serentak terhadap variabel *dependen* (Y Kepuasan Nasabah). Berikut ini nilai koefisien determinasi :

Tabel 4.20
Koefisien Determinasi Hipotesis

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,816 ^a	,665	,657	2,048

a. Predictors: (Constant), Keunggulan Produk, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Terlihat dari tabel diatas nilai R Square sebesar 0,665. Hal ini membuktikan bahwa kontribusi variabel Pelayanan dan variabel Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah adalah 66,5%, sedangkan 33,5% ditentukan oleh faktor lain.

c. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)

Uji T ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Pengambilan keputusan terhadap uji T dapat dilakukan dengan dua cara, sebagai berikut :

1. Jika $\text{sig} > 0,05$ maka H_a diterima

Jika $\text{sig} < 0,05$ maka H_0 ditolak

2. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_a diterima

Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak

Tabel 4.21
Uji T

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,387	2,427		3,455	,001		
	Kualitas Pelayanan	,210	,078	,260	2,693	,009	,449	2,226
	Keunggulan Produk	,560	,089	,604	6,254	,000	,449	2,226

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber data diolah (2021)

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai Sig data pada variabel Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk lebih kecil dari 0,05 sehingga terdapat pengaruh positif secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah.

Besar pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara parsial sebesar 78%, Keunggulan Produk secara parsial sebesar 89%.

Nilai t untuk $N = 83 - 2 - 1 = 80$ adalah 0,2172

df = (N-2)	0,1	0,05	0,02	0,01	0,0001
76	0,1876	0,2227	0,2630	0,2900	0,3655
77	0,1864	0,2213	0,2613	0,2882	0,3633
78	0,1852	0,2199	0,2597	0,2864	0,3611
79	0,1841	0,2185	0,2581	0,2847	0,3589
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3547
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3527
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3507

a) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan secara individual mempunyai hubungan atau tidak terhadap nasabah, dari pengolahan SPSS versi 25 maka dapat diperoleh hasil uji T sebagai berikut:

t.hitung = 2,693

t.tabel = 0,2172

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dengan diperoleh nilai t.hitung = 2,693 lebih besar dari nilai t.tabel = 0,2172 dengan Sig 0,009 < 0,05 dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Nasabah.

b) Pengaruh Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan uji SPSS versi 25 maka dapat diperoleh dari uji T sebagai berikut :

$$t_{hitung} = 6,254$$

$$t_{tabel} = 0,2172$$

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dengan diperoleh nilai $t_{hitung} = 6,254$ lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 0,2172$ dengan $Sig\ 0,000 < 0,05$ dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Keunggulan Produk mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Nasabah.

d. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel independen antara lain Pelayanan, dan Keunggulan Produk terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah. Pengambilan keputusan terhadap uji F dapat dilakukan dengan dua cara, sebagai berikut :

1. Jika $Sig\ 0,05 >$ maka H_a diterima
2. Jika $Sig\ 0,05 <$ maka H_o ditolak

Adapun hasil dari uji F sebagai berikut :

Tabel 4.22
Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	666,610	2	333,305	79,434	,000 ^b
	Residual	335,679	80	4,196		
	Total	1002,289	82			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Keunggulan Produk, Kualitas Pelayanan
Sumber data diolah (2021)

f.tabel = $n-k-1=83-2-1=80$ adalah 0,2172

f.hitung = 79,434

f.tabel = 0,2172

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Pengambilan pengujian ini menggunakan dengan dua cara yaitu :

1. Jika $Sig > 0,05$ maka H_0 diterima dan sebaliknya jika $Sig < 0,05$ maka H_0 ditolak. Berdasarkan tabel diatas nilai Sig adalah $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dengan kata lain terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah secara simultan.
2. $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak. F_{tabel} (df pembilang = k dan df penyebut = $n-k-1$) maka (df pembilang = 2 dan df penyebut = $83-2-1 = 80$) sehingga F_{tabel} nya adalah 0,2172. $F_{hitung} > f_{tabel}$ yaitu $79,434 > 0,2172$ maka H_0 ditolak sehingga terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah secara simultan.

E. Pembahasan

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa kualitas pelayanan dan

keunggulan produk berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah.

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah diperoleh dengan nilai $t_{hitung} = 2,693$ lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 0,2172$ dengan Sig 0,0009. sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,693 > 0,2172$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y), artinya apabila kualitas pelayanan (X_1) yang diberikan semakin baik maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengujian ini mampu menerima H_a dan hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y). Apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah baik maka nasabah akan merasa puas akan tetapi jika pelayanan yang diberikan tidak baik, maka nasabah tidak akan merasa puas dan beranggapan bahwa kualitas pelayanan tersebut buruk.

Pelayanan merupakan kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.⁹

Hasil dari penelitian ini juga sama dengan penelitian sebelumnya oleh Septiana Dwi Exmawati tahun 2014 dengan Judul “ Pengaruh Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat

⁹ Philip Kotler, *Op. Cit.* h.78.

Tulungagung. “ menyatakan bahwa variabel pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) di Bank Muamalat Tulungagung.

2. Pengaruh Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial pengaruh Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah diperoleh dengan nilai $t_{hitung} = 6,254$ lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 0,2172$ dengan $Sig\ 0,000 < 0,05$ sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,254 > 0,2172$). Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa H_a diterima menunjukkan bahwa Keunggulan Produk (X2) mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Jika produk yang diberikan memiliki kualitas yang bagus, maka nasabah akan merasa puas, akan tetapi jika produk yang diberikan kurang bagus, kualitas produknya tidak terjamin maka nasabah tidak akan merasa puas.

Keunggulan produk merupakan suatu kemampuan atau kelebihan suatu produk yang tidak dimiliki oleh produk pesaing yang berguna untuk memberikan manfaat kepada para penggunanya. Suatu produk bisa dikatakan unggul jika dinilai dari kualitas produk, keunikan produk, kegunaan serta manfaat dari produk tersebut.¹⁰

Hasil dari penelitian ini juga sama dengan penelitian sebelumnya oleh Mila Sufiati tahun 2019 dengan Judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh. “ menyatakan bahwa variabel kualitas produk (X2) berpengaruh

¹⁰ Deti Maylina dan Ade Sofyan Mulazid, “Op, Cit h. 94.

secara signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) pada Bank BNI Syariah Cabang Banda Aceh.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah diperoleh nilai $t_{hitung} = 79,434$ lebih besar dari nilai $t_{tabel} = 0,2172$ dengan $sig, 0.000 < 0.05$. nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,254 > 0,2172$). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_a diterima hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Nasabah. Apabila pelayanan yang diterapkan sangat baik serta produk-produk yang ditawarkan terjamin kualitasnya maka nasabah akan puas dengan pelayanan dan produk-produk yang diberikan. Dan apabila pelayanan yang diberikan tidak baik, serta mutu kualitas produknya tidak jelas, maka nasabah tidak akan merasa puas.

Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka nasabah akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka nasabah akan merasa sangat puas ataupun senang.¹¹

Hasil penelitian ini juga sama dengan penelitian sebelumnya oleh Miming Okta Nur Aini tahun 2018 dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo”

¹¹ Donni Juni Priansa, “Op, Cit h. 196-197.

menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1), dan Keunggulan Produk (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah KCP Ponorogo.