### **Uji Instrumen Penelitian**

#### **Uji Validitas**

Data variabel dinyatakan valid jika mempunyai nilai r-hitung lebih besar r-tabel dan nilai signifiknasi <0,05. Dikatakan tidak valid apabila r-hitung lebih kecil r-tabel dan nilai signifikansi >0,05. r-tabel pada tabel yang dicantumkan dalam riset yang dilakukan oleh peneliti dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden senilai 0,1964 dengan memakai taraf nyata α = 0.05 atau 5%. Dibawah ini adalah hasil uji validitas dari kuisioner dari beberapa variabel riset ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **r hitung** | **r tabel** | **Nilai Sig.** | **Keterangan** |
| 1 | 0,459 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 2 | 0,408 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 3 | 0,280 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 4 | 0,307 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 5 | 0,312 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 6 | 0,350 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 7 | 0,289 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 8 | 0,400 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 9 | 0,497 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 10 | 0,317 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 11 | 0,386 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 12 | 0,323 | 0,1966 | 0,000 | Valid |

Dari data tersebut menyatakan kesimpulan uji validitas kuisioner pada variabel Kualitas Layanan (X1)*.* Pada tabel tersebut dapat dilihat hasilnya yang disimpulkan variabel setiap instrument pertanyaan dikatakan sesuai atau valid dengan r-hitung lebih besar r-tabel (r-hitung  > 0,1966) dan nilai signifikansinya <0,05.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Nilai-Nilai Syariah (X2)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **r hitung** | **r tabel** | **Nilai Sig.** | **Keterangan** |
| 1 | 0,323 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 2 | 0,503 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 3 | 0,410 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 4 | 0,362 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 5 | 0,391 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 6 | 0,425 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 7 | 0,401 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 8 | 0,359 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 9 | 0,440 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 10 | 0,328 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 11 | 0,458 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 12 | 0,451 | 0,1966 | 0,000 | Valid |

Dari data tersebut memberikan hasil uji validitas kuisioner untuk variabel Nilai-Nilai Syariah (X2)*.* Dari hasil yang diperoleh pada tabel tersebut dapat diamati bahwa hasil uji validitas setiap instrumen pertanyaan dikatakan valid dengan r-hitung lebih besar r-tabel (r-hitung  > 0,1966) dan nilai signifikansinya <0,05.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **r hitung** | **r tabel** | **Nilai Sig.** | **Keterangan** |
| 1 | 0,323 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 2 | 0,503 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 3 | 0,410 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 4 | 0,362 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 5 | 0,391 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 6 | 0,425 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 7 | 0,401 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 8 | 0,359 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 9 | 0,440 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 10 | 0,328 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 11 | 0,458 | 0,1966 | 0,000 | Valid |
| 12 | 0,451 | 0,1966 | 0,000 | Valid |

Dari data tersebut memberikan hasil uji kevalidan kuisioner pada variabel Kepuasan Nasabah (Y)*.* diperoleh hasil dari tabel tersebut dapat diamati yakni hasil uji validitas dari semua instrumen kuesioner dikatakan valid dengan r-hitung lebih besar r-tabel (r-hitung  > 0,1966) dengan nilai signifikansi <0,05.

#### **Uji Reliabilitas**

Pada riset ini, uji reliabilitas dilaksanakan dengan menerapkan *Cronbach’s Alpha*, dimana koefisien dalam model ini dijadikan acuan guna menetapkan reliabilitas variabel dalam setiap aspek. Suatu instrumen penelitian menandakan mempunyai tingkat realibilitas layak jika koefeisien *Cronbach Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,60. Dibawah ini adalah tabel kesimpulan dari hasil uji reliabilitas yang sudah dilaksanakan:

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | ***Cronbach Alpha*** | **Keterangan** |
| Kualitas Layanan (X1) | 0,898 | Reliabel |
| Nilai-Nilai Syariah (X2) | 0,829 | Reliabel |
| Kepuasan Nasabah (Y) | 0,809 | Reliabel |

Berdasarkan tabel tersebut, menyatakan hasil uji reliabilitas dari ketiga variabel (kualitas layanan, nilai-nilai syariah dan tingkat kepuasan nasabah) pada penelitian ini dikatakan reliabel. Secara keseluruhan dapat dikatakan reliabel sebab sudah sesuai ketentuan yakni nilai koefeisien *Cronbach Alpha* >0,60.

### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Regresi linier berganda adalah model regresi yang mencakup lebih dari satu variable independent. Analisis regresi linier berganda dalam riset ini tujukan untuk menentukan dampak *Servant Leadership* dan perjanjian pada performa pegawai.

**Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized  Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | 1 (Constant) | 24.394 | 4.298 |  | 5.676 | .000 |
| Kualitas Layanan | .453 | .099 | .356 | 4.587 | .000 |
| Nilai-Nilai Syariah | .449 | .073 | .545 | 6.125 | .000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah | | | | | | |

Dari hasil tabel 5 diatas dapat dilihat model persamaan regresinya seperti dibawah ini:

Y = a + b1X1 + b2X2

Y = 24,394 + 0,453 + 0,449

Menurut kesamaannya tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

1. Nilai a adalah 24,394 adalah keadaan variabel Kepuasan Nasabah tidak terpengaruh dengan variabel yang lain yakni variabel Kualitas Layanan dan Nilai-Nilai Syariah, apabila variabel indepeden tidak dicantumkan sehingga tidak ada yang berubah dari variabel dependen.
2. b1 dalam variabel Layanan (X1) adalah 0,453 menyatakan yakni variabel X1 berhubungan secara positif pada performa pegawai.
3. b2 dalam variabel Produk tabungan (X2) adalah 0,449 yang artinya mempunyai hubungan positif. Maka dapat diambil hasil yaitu variabel Produk tabungan berhubungan secara positif dengan Kepuasan1 Nasabah1

### **Uji Hipotesis**

#### **Uji Parsial (Uji t)**

Uji parsial (Uji t) adalah statistik inferensial yang dilakukan untuk menetapkan adakah yang berbeda diantara rerata dari kedua variabel yang signifikan secara statistik. Yang menjadi dasar penentuan akhir uji t dilihat dari hasil nilai yang signifikan, apabila nilai sig.<0,05 berarti dikatakan variabel independent memepengaruhi variabel dependen dan menentukan perbandingan nilai t-hitung menggunakan t-tabel, jika t-hitung>t-tabel berarti dikatakan terdapat dampah yang mempengaruhi. Berikut hasil yang di dapatkan dari pengujian tersebut:

Tabel 6. Hasil Uji t

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Coefficientsa** | | | | | | |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | 1 (Constant) | 24.394 | 4.298 |  | 5.676 | .000 |
| Kualitas Layanan | .453 | .099 | .356 | 4.587 | .000 |
| Nilai-Nilai Syariah | .449 | .073 | .545 | 6.125 | .000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah | | | | | | |

1. Dari menganalisis variabel Kualitas 1Layanan, didapatkan nilai t-hitung (4,587) > t-tabel (1,660) dan untuk nilai sig. (0,000) < 0,05. berarti dapat ditarik hasilnya dinyatakan adanya dampak yang mempengaruhi secara signifikan antara Kualitas Layanan pada Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ahmad Yani.
2. Dari analisis variabel Nilai-Nilai Syariah, diperoleh nilai t-hitung (7,210) < t-tabel (1,660) dan pada nilai sig. (0,000) < 0,05. Maka dapat ditarik hasilnya dinyatakan adanya pengaruh yang signifikan Nilai-Nilai Syariah pada Tingkat Kepuasan Nasabah di Bank1 Syariah1 Indonesia KCP Ahmad Yani.

#### **Uji Simultan (Uji f)**

Uji f digunakan agar mendapatkan hasil benarkah variabel independen secara bersamaan (stimultan) berpengaruh pada variabel dependen. Yang manjadi landasan diambilnya penilaian mengenai uji f yaitu melihat dari nilai 1signifikansinya, jika nilai sig. <0,05 berarti dapat dikatakan variabel independent memepengaruhi variabel dependen dan juga dibandingkan nilai f-hitung dan f-tabel, apabila f-hitung > f-tabel berarti dikatakan berpengaruh. Hasil dari pengujian uji f seperti dibawah ini:

**Tabel 7. Hasil Uji f**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANOVAa** | | | | | | |
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 333.592 | 2 | 166.796 | 26.131 | .000b |
| Residual | 619.158 | 97 | 6.383 |  |  |
| Total | 952.750 | 99 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: Kepuasan\_Nasabah | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Nilai\_Nilai\_Syariah, Kualitas\_Layanan | | | | | | |

Dari tabel tersebut didapatkan nilai f-hitung sebesar 26,131 dengan f-hitung > f-tabel (26,131 > 3,087) dan nilai sig. 0,000 < 0,05. Sehingga hasilnya menyatakan Variabel Kualitas layanan dan Nilai-Nilai Syariah secara simultan mempengaruhi varibel Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia di KCP Ahmad Yani.

#### **Uji Koefisien Determinasi**

Uji Koefisien Determinasi atau Uji R *square* ditujukan untk menentukan tingkat kesanggupan model untuk menyatakan beberapa jenis variabel dependen dengan hasil dibawah ini:

**Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .892a | .850 | .837 | 2.52647 |
| a. Predictors: (Constant), Nilai-Nilai Syariah, Kualitas Layanan | | | | |

Dari tabel tersebut dinyatakan uji koefisien determinasi berganda atau R square mengahsilkan nilai 0,850 atau 85,0%. maka dapat dijabarkan variabel Kualitas Layanan dan Nilai-Nilai Syariah mencerminkan variabel Kepuasan Nasabah senilai 80,8% pada riset ini dan sisanya sebesar 15,0% menjelaskan tentang variabel lain yang tidak menjadi tema pada riset yang dilakukan.

### **Pembahasan**

1. **Kualitas Layanan berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah**

Analisis hipotesis yang dilakukan dengan menerapkan uji t mengahsilkan nilai variabel kualitas layanan dan diapatkan nilai t-hitung (4,587) > t-tabel (1,660) dan pada nilai sig. (0,000) < 0,05. Dilain itu hasil regresi berganda diperoleh koefisisen regresi variabel Kualitas Layanan yaitu b = 0,453, sehingga dapat ditark kesimpulan yaitu terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan perbankan syariah pada Tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia wilayah Sidoarjo. Hal ini dapat diartikan jika terdapat kenaikan nilai variabel kualitas pelayanan dengan nilai 1 poin maka terjadi kenaikan nilai tingkat kepuasan1 nasabah1 akann meningkat senilai 0,453.

1. **Nilai-Nilai Syariah berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah**

Analisis hipotesis yag dilakukan dengan menerapkan uji t menghasilkan nilai variabel kualitas produk tabungan dengan memeperoleh nilai t-hitung (7,210) > t-tabel (1,660) dan pada nilai sig. (0,000) > 0,05. Dilain itu regresi berganda menghasilkan koefisisen regresi variabel Pelayanan yaitu b = 0,646, hingga dapat ditarik kesimpulan yakni kualitas produk tabungan mudharabah terdpat pengaruh positif dan signifkan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia wilayah Sidoarjo. Hal ini diartikan jika terdapat kenaikan nilai variabel Produk1 tabungan1 senilai 1 poin berarti akan terjadi kenaikan nilai kepuasan nasabah senilai 0,646.

1. **Kualitas Layanan dan Nilai-Nilai Syariah berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah**

Hipotesis analisa yang dilakukan dengan menerapkan uji f menghasilkan nilai Variabel Kualitas Layanan dan Nilai-Nilai Syariah yang dimana f-hitung > f-tabel (26,131 > 3,087) dan nilai sig. 0,000 < 0,05. Hingga dapat ditarik kesimpulan yakni kualitas layanan dan Nilai-Nilai Syariah secara bersamaan terdapat pengaruh atau bersamaan pada Variabel Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia di KCP Ahmad Yani.

Hasil analisis uji koefisien determinasi menerangkan kemampuan Variabel Kualitas Layanan perbankan dan Nilai-Nilai Syariah dalam menjelaskan variabel tingkat kepuasan nasabah adalah 85,0% dan sisanya yaitu 15,0% yang dijabaekan dengan variabel selain variabel tersebut yang tidak menjadi tema dalam riset ini. Dari hasil tersebut dapat menjelaskan jika riset ini relevan dengan teori yang menyampaikan jika kesuksesan dalam tingkat kepuasan nasabah dapat diwujudkan melalui pengembangan kualitas pelayanan dengan melakukan berbagai pendekatan.

Hal ini berarti juga jika semakin baik kualitas produknya maka peningkatan kepuasan nasabah akan mengikutinya serta memiliki sifat dan ciri nilai-nilai syariah yang khas sehingga dapat melengkapi keinginan dan kebutuha nasabah dan puas dengan produk yang diambil, oleh karena itu, dengan saling memberikan keuntungan melalui pemanfaatan Layanan 1 dengan Nilai-Nilai Syariah maka dapat mewujudkan dan meningkatkan kepuasan nasabah.