

ANALYSIS OF THE FACTORS THAT INFLUENCE CUSTOMER SATISFACTION AT PT. BPRS GEBU PRIMA

¹ Noviwani Azizah*, ² Rahmayati
^{1,2} Sharia Business Management, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

[*noviwani.azizah2001@gmail.com](mailto:noviwani.azizah2001@gmail.com)

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of sharia compliance and assurance on customer satisfaction at PT. BPRS Gebu Prima. The type of research in this thesis is quantitative research and the data used is in the form of primary data. Data collection techniques in this study used questionnaires and documentation with a population of all customers of PT. BPRS Gebu Prima and a sample of 78 people using the Slovin formula. Data analysis techniques with descriptive tests, validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing. Processing of data using the SPSS program version 23.0. The results of this study are that the Sharia Compliance variable (X1) has an effect on customer satisfaction as can be seen from $t_{count} < t_{table}$ ($3.779 > 1.992$) and its significance level is less than 0.05 ($0.000 < 0.05$). The assurance variable (X2) has an effect on customer satisfaction as can be seen from $t_{count} > t_{table}$ ($4.740 > 1.992$) and its significance level is less than 0.05 ($0.000 < 0.05$). Simultaneously, sharia compliance and assurance have a significant and significant effect on customer satisfaction at PT. BPRS Gebu Prima, namely 0.511 or 51.1%.

Keyword: Sharia Compliance, Assurance, Customer Satisfaction

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPRS GEBU PRIMA

¹ Noviwani Azizah*, ² Rahmayati
^{1,2} Sharia Business Management, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

[*noviwani.azizah2001@gmail.com](mailto:noviwani.azizah2001@gmail.com)

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sharia compliance dan assurance terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima. Jenis penelitian pada skripsi ini adalah penelitian kuantitatif dan data yang digunakan berupa jenis data primer. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan

dokumentasi dengan populasi seluruh nasabah PT. BPRS Gebu Prima dan sampel sebanyak 78 orang dari hasil menggunakan rumus Slovin. Teknik analisis data dengan uji deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Proses pengolahan data menggunakan program SPSS versi 23.0. Hasil dari penelitian ini adalah variabel Sharia Compliance (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.779 > 1.992$) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Variabel Assurance (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah terlihat dari $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.740 > 1.992$) dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Secara simultan sharia compliance dan assurance berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima yaitu sebesar 0.511 atau 51.1%.

Kata Kunci: Sharia Compliance, Assurance, Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan (Financial Institution) adalah perusahaan yang usahanya bergerak di bidang jasa keuangan. Artinya, kegiatan yang dilakukan lembaga adalah lembaga yang menghubungkan pihak yang mengalami kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana yang tujuannya untuk mendukung perekonomian. Maka, salah satu lembaga keuangan tersebut adalah Bank Syariah. Bank syariah memiliki keunikan tersendiri dalam produknya karena dengan kombinasi keuangan dan akad syariah, mereka mampu menyediakan produk yang mendukung secara internal maupun nasabah (Rahmayati, 2019). Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, termasuk kelembagaan, kegiatan usaha, serta metode dan proses dalam menjalankan kegiatan usahanya. Sehingga dapat memperkuat Bank Syariah untuk berkembang di Indonesia. Hal ini terlihat dari bertambahnya jumlah Bank Syariah di Indonesia, berdasarkan data statistik perbankan syariah pada Januari 2022, terdapat 12 Bank Umum Syariah (BUS), 21 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 164 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) (ojk, 2022). Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan menghilangkan sistem riba. Sistem perbankan syariah secara substansial berbeda dengan perbankan konvensional, karena perbankan syariah dituntut untuk memenuhi prinsip syariah (*shariah compliance*) dalam seluruh aktivitasnya.

Kepatuhan syariah (*Sharia Compliance*) adalah bagian dari pelaksanaan framework manajemen resiko, dan mewujudkan budaya kepatuhan dalam mengelola resiko perbankan Islam. Kepatuhan syariah merupakan wujud pemenuhan seluruh prinsip syariah pada lembaga yang memiliki karakteristik, integrasi dan kreatifitas pada bank syariah. Dimana budaya kepatuhan merupakan nilai, perilaku dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan bank syariah terhadap seluruh ketentuan Bank Indonesia (Sukardi, 2012).

Assurance adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keinginan yang mencakup komunikasi variabel dan tertulis antara karyawan dan nasabah (Ramadani & Sanusi, 2018). Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010:302) jaminan (assurance) merupakan kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan. (Supriyadi, 2018). Menurut Supriyanto dan Ernawaty (2010:302) jaminan (assurance) merupakan kemampuan pemberi jasa untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan.

Menurut (Hasanah, 2013) Kepuasan atau ketidakpuasan adalah tanggapan pelanggan terhadap evaluasi perbedaan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah digunakan. Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Sudaryono, 2016).

BPRS merupakan lembaga keuangan syariah yang terkemuka di Indonesia saat ini, salah satunya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gebu Prima Medan merupakan salah satu badan yang bergerak di bidang penyediaan jasa simpan pinjam serta menawarkan jasa simpanan untuk deposito atau tabungan, kredit dan pinjaman, pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Gebu Prima yang terletak di Jalan AR.Hakim Kelurahan Pasar Merah Timur Kecamatan Medan Area. PT. BPRS Gebu Prima Medan saat ini masih berkembang di tengah-tengah persaingan dari bank pembiayaan rakyat maupun bank umum yang jumlah sudah relatif banyak. Masalah utama yang dihadapi yaitu bagaimana perusahaan menerapkan kepatuhan syariah dan kualitas layanan sehingga dapat menarik nasabah dan mempertahankan nasabah supaya dapat mewujudkan tujuan yang ingin dicapai, maka hal tersebut memerlukan strategi pemasaran yang tepat. Promosi yang dilakukan melalui media masih terbatas namun, jumlah nasabah PT. BPRS Gebu Prima semakin bertambah dari tahun ke tahun.

Berdasarkan peningkatan tersebut membuat BPRS Gebu Prima Medan terus melakukan pembenahan dimensi-dimensi sharia compliance dan assurance untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan meningkatkan kepuasan nasabah. Namun, tidak semua pelayanan yang diberikan PT. BPRS Gebu Prima Medan dapat diterima oleh nasabah. Nasabah memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang diberikan bank, ada nasabah yang memiliki persepsi cukup puas dan merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan bank. Kepatuhan syariah (sharia compliance) di PT. BPRS Gebu Prima sudah cukup baik namun, masyarakat berpikir bahwa tidak adanya perbedaan antara bank konvensional dengan bank syariah. Maka, sebagaimana masyarakat memberikan kritik mengenai kurangnya penerapan pelayanan yang telah diberikan oleh bank syariah. Mulai dari keraguan atas kesesuaian operasional bank syariah dengan syariat Islam, keluhan mengenai pelayanan frontliner yang kurang profesional dan kurang handal serta aspek lainnya.

Objek dari penelitian ini adalah nasabah PT. BPRS Gebu Prima. Jadi penelitian ini akan dilakukan pada nasabah PT. BPRS Gebu Prima, karena melihat beberapa nasabah masih berpikir bahwa tidak ada perbedaan antara bank konvensional dengan bank syariah. Sehingga adanya perbedaan pendapat nasabah mengenai pelayanan yang diberikan PT. BPRS Gebu Prima. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah antara lain mulai dari keraguan atas kesesuaian operasional bank syariah dengan syariat Islam, keluhan mengenai pelayanan *frontliner* yang kurang profesional dan kurang handal serta aspek lainnya seperti ruang *banking hall* sempit maupun tempat duduk antrian yang masih terbatas. Selain itu melihat jumlah nasabah PT. BPRS Gebu Prima mengalami fluktuatif, maka faktor-faktor sharia compliance dan assurance perlu ditingkatkan lagi agar nasabah PT. BPRS Gebu Prima setiap tahunnya meningkatkan dan nasabah merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Gebu Prima tersebut.

Berdasarkan penjelasan singkat tersebut peneliti pun tertarik untuk meneliti lebih mendalam untuk menemukan jawaban pasti dengan judul Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT. BPRS Gebu Prima.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah PT. BPRS Gebu Prima yang berjumlah 363 nasabah. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan *probability sampling* secara acak tanpa memilih syarat, yang setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel (Sugiyono, 2017). Dalam pengambilan sampel untuk sebuah penelitian dengan menggunakan penyebaran kuesioner. Penentuan jumlah sampel dan jumlah populasi 363 nasabah PT. BPRS Gebu Prima

dikembangkan dengan tingkat kesalahan 10%. Rumus untuk menentukan sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya adalah dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah populasi
- 1 = Angka Konstanta
- e = Batas toleransi kesalahan (error tolerance), sebesar 10%

Berdasarkan dari data PT. BPRS Gebu Prima tercatat 363 nasabah yang masih aktif. Oleh karena itu jumlah sampel minimal untuk penelitian ini dengan *e* (error) sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{363}{1 + 363 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{363}{1 + 363 (0,01)}$$

$$n = \frac{363}{1 + 3,63}$$

$$n = \frac{363}{4,63}$$

$$n = 78,401$$

$n = 78$ sampel (dibulatkan)

Sehingga, sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 78 responden

Jenis dan Sumber

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data yang bersifat kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang bersifat deduktif, dimana untuk menjawab rumusan masalah tersebut dapat digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis. Hipotesis tersebut selanjutnya diuji melalui pengumpulan data di lapangan. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data primer. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti dari orang yang bersangkutan.

Metode Analisis Data

1. Uji Validitas Dan Reliabilitas

- a. Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya kuesioner-kuesioner yang dikatakan valid apabila pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018). Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel dimana $df = n-2$ dengan signifikan 5%.

Dasar pengambilan keputusan yang digunakan untuk menguji validitas butir angket adalah:

- 1) Jika r hitung positif dan r hitung $> r$ tabel maka variabel tersebut valid.
 - 2) Jika r hitung tidak positif serta r hitung $< r$ tabel maka variabel tersebut tidak valid.
- b. Uji Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*. Variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Alpha Cronbach* minimal 0.60.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah setiap variabel berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Uji normalitas data bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam satu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak untuk membuktikan model-model penelitian tersebut adalah data distribusi normal. Uji normalitas digunakan adalah Kolmogorov-Smirnov dan uji normal P-P Plot.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan salah satu bentuk pengujian asumsi dalam analisis regresi berganda. Asumsi multikolinearitas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinearitas. Gejala multikolinearitas adalah gejala kolerasi antar variabel independen. Gejala ini ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel independen.

Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dalam penelitian ini dengan menggunakan tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Tolerance mengukur variabilitas bebas yang terpilih dan tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan kolonialitas yang tinggi.

Dapat dilihat dari VIF (Variance Inflation Factor) sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai VIF > 10 maka terjadi Multikolinearitas
- 2) Apabila nilai VIF < 10 maka tidak terjadi Multikolinearitas

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan kepengamatan lain. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis grafik, yaitu melihat grafik scaetter plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID.

Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan sebagai berikut:

- 1) Jika ada pada tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pada tertentu yang teratur, maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pula yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan linier antara dua atau lebih variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_n) dengan variabel terikat (Y). Model regresi berganda bertujuan untuk memprediksi besar kecilnya variabel dependen dengan menggunakan data variabel independen yang diketahui besarnya. Metode analisis data menggunakan perhitungan statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan apakah dapat diterima atau ditolak. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai adanya faktor-faktor yang mempengaruhi variabel *Sharia Compliance* (X_1), *Assurance* (X_2), dan Kepuasan Nasabah (Y).

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

Dimana :

- Y = Kepuasan Nasabah
- a = Kostanta
- X_1 = Sharia Compliance
- X_2 = Assurance
- b_1 = Koefisien regresi variabel sharia compliance
- b_2 = Koefisien regresi variabel assurance
- e = Standar eror

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis secara statistik ini dilakukan untuk melihat diterima atau tidak hipotesis yang diajukan. Pengujian pengaruh tersebut dilakukan melalui uji parsial dan simultan, oleh karena itu penelitian ini menggunakan metode survey.

a. Uji t (Parsial)

Menurut (Sugiyono, 2019) uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat. Untuk menguji apakah masing-masing variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0.05$ maka dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $P_{value} < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $P_{value} > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a tidak dapat diterima, artinya variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji Simultan (Uji f)

Menurut (Sugiyono, 2019) uji f digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama koefisien variabel bebas memiliki pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat. Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara bersama-sama dengan $\alpha = 0.05$ maka dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau $P_{value} < \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya model yang digunakan bagus (*fit*).
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, atau $P_{value} > \alpha = 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a tidak dapat diterima, artinya model yang digunakan tidak bagus (tidak *fit*).

c. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu (Ghozali, 2018). Nilai yang kecil berarti kemampuan variabel dependen sangat terbatas. Dan sebaliknya, jika nilainya mendekati satu, berarti variabel independen menyediakan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Pengolahan (X1)

Item Pernyataan	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
Pernyataan 1	0.2227	0.852	Valid
Pernyataan 2	0.2227	0.842	Valid
Pernyataan 3	0.2227	0.832	Valid
Pernyataan 4	0.2227	0.840	Valid
Pernyataan 5	0.2227	0.811	Valid
Pernyataan 6	0.2227	0.812	Valid
Pernyataan 7	0.2227	0.843	Valid
Pernyataan 8	0.2227	0.721	Valid
Pernyataan 9	0.2227	0.646	Valid
Pernyataan 10	0.2227	0.675	Valid
Pernyataan 11	0.2227	0.683	Valid
Pernyataan 12	0.2227	0.832	Valid

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa dari 12 item pernyataan pada variabel Sharia Compliance (X1) semua item pernyataan dinyatakan valid maka akan dilakukan pengujian selanjutnya.

Selanjutnya dari pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil untuk variabel Assurance (X2) sebagai berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Assurance (X2)

Item Pernyataan	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
Pernyataan 1	0.2227	0.545	Valid

Pernyataan 2	0.2227	0.755	Valid
Pernyataan 3	0.2227	0.768	Valid
Pernyataan 4	0.2227	0.689	Valid
Pernyataan 5	0.2227	0.603	Valid
Pernyataan 6	0.2227	0.557	Valid
Pernyataan 7	0.2227	0.542	Valid
Pernyataan 8	0.2227	0.417	Valid
Pernyataan 9	0.2227	0.606	Valid
Pernyataan 10	0.2227	0.414	Valid
Pernyataan 11	0.2227	0.473	Valid
Pernyataan 12	0.2227	0.480	Valid

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Dari tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa dari 12 item pernyataan pada variabel Assurance semua item pernyataan dinyatakan valid maka akan dilakukan pengujian selanjutnya.

Selanjutnya dari pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y) sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Item Pernyataan	r_{tabel}	r_{hitung}	Keterangan
Pernyataan 1	0.2227	0.824	Valid
Pernyataan 2	0.2227	0.744	Valid
Pernyataan 3	0.2227	0.794	Valid
Pernyataan 4	0.2227	0.799	Valid
Pernyataan 5	0.2227	0.785	Valid
Pernyataan 6	0.2227	0.755	Valid
Pernyataan 7	0.2227	0.703	Valid
Pernyataan 8	0.2227	0.713	Valid
Pernyataan 9	0.2227	0.813	Valid
Pernyataan 10	0.2227	0.677	Valid

Pernyataan 11	0.2227	0.713	Valid
Pernyataan 12	0.2227	0.813	Valid

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Dari tabel 3 diatas dapat dilihat bahwa dari 12 item pernyataan pada variabel Kepuasan Nasabah semua item pernyataan dinyatakan valid maka akan dilakukan pengujian selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	N of Item	Keterangan
<i>Sharia Compliance (X1)</i>	0.941	12	Reliabel
<i>Assurance (X2)</i>	0.806	12	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0.933	12	Reliabel

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Berdasarkan tabel 4 diatas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari seluruh variabel > 0.60, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

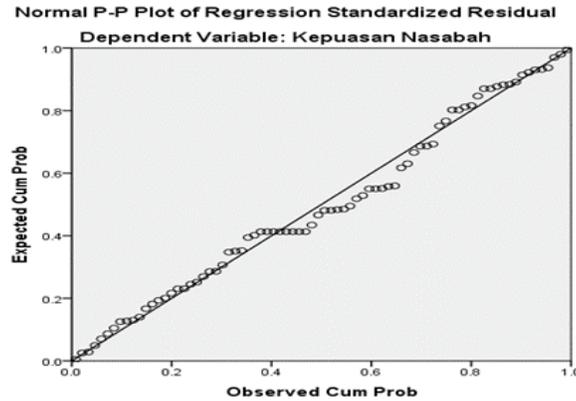
		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.39258738
Most Extreme Differences	Absolute	.094
	Positive	.094
	Negative	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		.828
Asymp. Sig. (2-tailed)		.500

a. Test distribution is Normal.

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Dari tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0.500 dimana nilai tersebut $> \alpha = 0.05$. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal.

Gambar 1
Hasil Uji Normalitas dengan Uji Normal P-P Plot



Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Pada grafik Normal P-P Plot, terlihat titik menyebar di sekitar garis diagonal yang berarti data terdistribusi normal. Kedua metode uji normalitas ini menunjukkan bahwa model regresi tidak menyalahi asumsi normalitas. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memiliki distribusi data normal atau dengan kata lain data terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Sharia Compliance	.688	1.454
	Assurance	.688	1.454

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

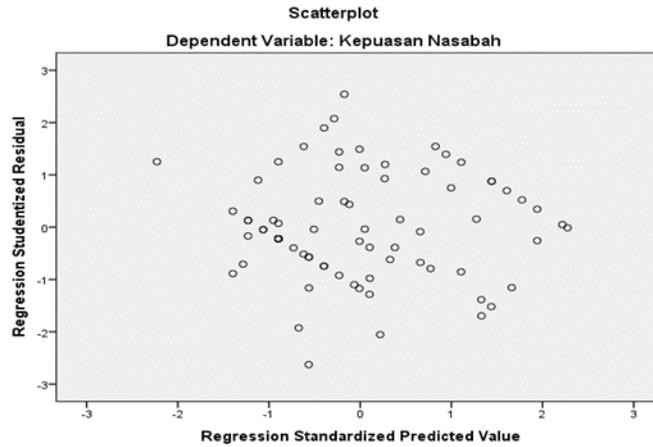
Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Dari tabel 6 di atas dapat diketahui kedua variabel independen yaitu X1, dan X2 memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam variabel independen penelitian ini karena cara yang digunakan untuk menilainya adalah dengan melihat nilai faktor inflasi varian (Variance Inflation Factor/ VIF) dimana nilai tolerance bernilai lebih besar dari 0,10 yakni:

- 1) Nilai VIF Sharia Compliance (X1) = 1.454 dan nilai tolerance Sharia Compliance (X1) = 0.688.
- 2) Nilai VIF Assurance (X2) = 1.454 dan nilai tolerance Assurance (X2) = 0.688.

c. Uji Heteroskedastisitas

Gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Berdasarkan gambar 4.2 dapat dilihat bahwa tidak terdapat pola yang teratur pada titik-titik pengolahan data tetapi menyebar pada titik origin (angka 0) sehingga dinyatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

d. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.227	5.622		.218	.828
Sharia Compliance	.397	.105	.363	3.779	.000
Assurance	.593	.125	.455	4.740	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data diolah di SPSS oleh peneliti, 2023

$a = 1.227$

$b_1 = 0.397$

$b_2 = 0.593$

Berdasarkan data tabel 7 dimana analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.227 + 0.397 (X1) + 0.593 (X2)$$

Model persamaan regresi berganda tersebut:

- 1) Konstanta sebesar 1.227 artinya jika variabel $X1 = 0$ dan $X2 = 0$ dianggap besar, maka akan menaikkan kepuasan nasabah senilai 12.27% PT. BPRS Gebu Prima.
- 2) Nilai besaran koefisien regresi $X1$ sebesar 0.397 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa ketika sharia compliance mengalami peningkatan satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah senilai 3.97% PT. BPRS Gebu Prima.
- 3) Nilai koefisien regresi $X2$ sebesar 0.593 pada penelitian ini dapat diartikan bahwa assurance mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan nasabah senilai 5.93% PT. BPRS Gebu Prima.

3. Uji Hipotesis

a. Uji parsial (Uji t)

Tabel 8 Hasil Uji Parsial (Uji t)

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.227	5.622		.218	.828		
	Sharia Compliance	.397	.105	.363	3.779	.000	.688	1.454
	Assurance	.593	.125	.455	4.740	.000	.688	1.454

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Berdasarkan tabel 8 hasil uji parsial dapat diketahui dengan melihat output SPSS hasil *Coefficients* pada nilai sig. yang apabila nilai sig. < 0.05 (5%) maka variabel independen dapat dikatakan berpengaruh signifikan terhadap dependen. Juga dapat dilihat berdasarkan perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} dapat dikatakan berpengaruh apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$.

Diketahui t tabel sebesar 1.992 yang diperoleh dari t tabel $df = n-k-1$ ($78-2-1 = 75$) dan alpha ($0.05/2 = 0.025$). berikut pembahasan uji parsial antara faktor-faktor yang mempengaruhi sharia compliance dan assurance di PT. BPRS Gebu Prima yaitu:

a) Pengaruh Sharia Compliance (X1) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hipotesis:

H_{01} : Bahwa Sharia Compliance (X1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPRS Gebu Prima.

H_{a1} : Bahwa Sharia Compliance (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPRS Gebu Prima.

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel Sharia Compliance diperoleh $t_{hitung} (3.779) > t_{tabel} (1.992)$ dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ maka H_{a1} diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Sharia Compliance berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPRS Gebu Prima.

b) Pengaruh Assurance (X2) Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hipotesis :

H_{02} : Bahwa Assurance (X2) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPRS Gebu Prima.

H_{a2} : Bahwa Assurance (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPRS Gebu Prima.

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel Sharia Compliance $t_{hitung} (4.740) > t_{tabel} (1.992)$ dengan signifikan sebesar $0.000 < 0.05$ maka H_{a2} diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Assurance berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPRS Gebu Prima.

b. Uji Simultan (Uji f)

Tabel 9 Hasil Uji Simultan (Uji f)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	975.552	2	487.776	41.279	.000 ^b
	Residual	886.243	75	11.817		
	Total	1861.795	77			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Assurance, Sharia Compliance

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Berdasarkan tabel 9 diatas hasil uji ANOVA atau F_{test} didapat nilai $F_{hitung} (41.279) > F_{tabel} (3.12)$ dengan tingkat signifikan 0.000. Karena probabilitasnya signifikan jauh lebih kecil dari 0.05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan Sharia Compliance dan Assurance secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPRS Gebu Prima.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.724 ^a	.524	.511	3.43752	2.168

a. Predictors: (Constant), Assurance, Sharia Compliance

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data diolah di SPSS oleh penulis, 2023

Dilihat dari tabel 10 dapat diperoleh koefisien determinasi Adjusted R Square sebesar 0.511 atau 51.1% artinya variabel Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh variabel Sharia Compliance dan Assurance sebesar 51.1% sedangkan sisanya sebesar 48.9% dapat dijelaskan dari variabel lain diluar variabel penelitian.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah;

1. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), *Sharia Compliance* (X1) sebagai variabel independen memiliki nilai t_{hitung} sebesar $3.779 > t_{tabel}$ 1.992 dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. Dapat disimpulkan bahwa *Sharia Compliance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima.
2. Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), *Assurance* memiliki nilai t_{hitung} sebesar $4.740 > t_{tabel}$ 1.992 dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$. Dapat disimpulkan bahwa *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima.
3. Berdasarkan hasil uji simultan (uji f), nilai f_{hitung} sebesar $41.279 > f_{tabel}$ sebesar 3.12 dengan nilai signifikan $0.000 < 0.05$ dan dapat disimpulkan bahwa *Sharia Compliance* dan *Assurance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada PT. BPRS Gebu Prima.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka ada beberapa saran yang akan penulis sampaikan yakni sebagai berikut:

1. PT. BPRS Gebu Prima dapat terus meningkatkan dan mengembangkan kualitas layanan Sharia Compliance dan Assurance agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga nantinya diharapkan mampu meningkatkan jumlah nasabah yang bertransaksi dan tetap mempertahankan keamanan dan kenyamanan yang dapat memuaskan dan meningkatkan loyalitas nasabah kedepannya, serta demi kemajuan perkembangan kepatuhan syariah dan jaminan terhadap nasabah.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat terus mengembangkan penelitian yang akan diteliti dengan menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah serta menggunakan berbagai metode lain yang dapat memberikan pengetahuan yang lebih luas tentang penelitian ini dan hendaknya menambah jumlah responden agar data yang didapat lebih akurat. Pada penelitian ini peneliti memakai variabel sharia compliance sebagai X1 (independen), assurance sebagai X2 (independen), dan kepuasan nasabah sebagai Y (dependen). Adapun

beberapa variabel yang dapat ditambahkan oleh peneliti selanjutnya seperti kepercayaan nasabah, reputasi perusahaan dan lain sebagainya.

REFERENCES

- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro. Edisi 9). Semarang: Badan Penerbit Universitas
- Hasanah, U. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt. Bank Muamalat Indonesia Cabang palu Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Penelitian Ilmiah*.
- ojk. (2022). *data statistik perbankan syariah*. <https://www.ojk.go.id/Id/Kanal/Syariah/Data-Dan-Statistik/Statistik-Perbankan-Syariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Januari-2022/STATISTIK%20PERBANKAN%20SYARIAH%20-%20JANUARI%202022.Pdf>.
- Rahmayati, R. (2019). Pembiayaan Sindikasi Sebagai Peningkatan Portofolio Pembiayaan Perbankan Syariah. *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*. <http://194.31.53.129/index.php/Al-masharif/article/view/1617>
- Ramadani, O. V, & Sanusi, A. (2018). Analisis Pengaruh Syariah Compliance dan Assurance terhadap Kepuasan Nasabah BMT Barokatul Umah di Kabupaten Merauke. *Economica: Jurnal Ekonomi* <https://journal.walisongo.ac.id/index.php/economica/article/view/2662>
- Sudaryono, D. (2016). Manajemen Pemasaran teori dan implementasi. *Yogyakarta: Andi*.
- Sugiyono, P. D. (2017). Metode penelitian bisnis: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R\&D. *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif (MP Setiyawwami, SH. ALFABETA, Cv.
- Sukardi, B. (2012). Kepatuhan syariah (shariah compliance) dan inovasi produk bank syariah di Indonesia. *AKADEMIKA: Jurnal Pemikiran Islam*.
<https://ejournal.metrouniv.ac.id/index.php/akademika/article/view/201>
- Supriyadi, A. (2018). Bank Syariah Dalam Perspektif Filosofis, Yuridis Dan Sosiologis Bangsa Indonesia. *MALIA: Journal of Islami Banking and*
<http://journal.iainkudus.ac.id/index.php/syirkah/article/view/3980>