

**PENGARUH RESPONSIVENESS DAN PROFIT SHARING TERHADAP
KEPUASAN NASABAH TABUNGAN MUDHARABAH
BSI KC CIANJUR**

Nanang Rustandi^{1*}, Nurhasanah Ramdhani²

Universitas Suryakencana

*Corresponding Author e-mail: nanangrustandi@unsur.ac.id
nurhasanahram@gmail.com

Masuk: Maret 2022	Penerimaan: Maret 2022	Publikasi: Maret 2022
-------------------	------------------------	-----------------------

ABSTRAK

Bagaimana suatu bank mampu memenuhi kepuasan nasabahnya, ketika menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan salah satunya produk tabungan *mudharabah* yang menghasilkan *nisbah* bagi hasil. Nasabah akan senang apabila diperhatikan, dilayani dengan cepat dan dibantu pada saat mengalami masalah. Maka selain menawarkan kualitas pelayanan berupa *responsiveness* (daya tanggap), juga perlu memberitahu dan menjalankan perjanjian *nisbah* bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang disyariatkan Islam. Tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *responsiveness* dan *profit sharing* secara bersamaan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Mandiri Cianjur. Penelitian deskriptif dan asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel sebanyak 59 nasabah tabungan *mudharabah* pada Bank Syariah Mandiri Cianjur. Data primer bersumber dan didapat dari pengisian angket kuesioner yang disebar sesuai dengan pendapat nasabah. Hasilnya uji t dan uji F, bahwa *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil pengujian parsial (uji t) variabel *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah yang menunjukkan nilai $t_{hitung} 2,500 > t_{tabel} 2,003$, maka H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima. *Profit sharing* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah hasil pengujian parsial (uji t) menunjukkan nilai $t_{hitung} 3,445 > t_{tabel} 2,003$, maka H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima. *Responsiveness* dan *profit sharing* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil uji F bahwa $F_{hitung} 38,742 > F_{tabel} 3,16$, artinya H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Adapun nilai *R square* sebesar 0,580, berarti bahwa 58,0% variabel dependen kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel independen *responsiveness* dan *profit sharing*.

Kata Kunci: *Responsiveness*; *Profit Sharing*; Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

How can a bank be able to meet customer satisfaction, when using the products and services offered, one of which is a mudharabah savings product that produces a profit-sharing ratio. Customers will be happy to be noticed, served quickly and assisted when experiencing problems. So in addition to offering service quality in the form of responsiveness, it is also necessary to notify and carry out the profit-sharing ratio agreement in accordance with Islamic provisions. The purpose of the

study was to determine how much influence responsiveness and profit sharing simultaneously had on customer satisfaction with mudharabah savings at Bank Syariah Indonesia (BSI) Mandiri Cianjur. Descriptive and associative research with a quantitative approach. The sample is 59 mudharabah savings customers at Bank Syariah Mandiri Cianjur. Primary data is sourced and obtained from filling out questionnaires distributed according to customer opinions. The results of the t test and F test, that responsiveness has a significant positive effect on customer satisfaction. The results of the partial test (t test) of the responsiveness variable to customer satisfaction which shows the tcount 2,500 > ttable 2,003, then Ho1 is rejected and Ha1 is accepted. Profit sharing has a significant positive effect on customer satisfaction. The results of the partial test (t test) show the value of tcount 3,445 > ttable 2,003, then Ho2 is rejected and Ha2 is accepted. Responsiveness and profit sharing simultaneously have a significant positive effect on customer satisfaction with the F test results that Fcount 38.742 > Ftable 3.16, meaning Ho3 is rejected and Ha3 is accepted. The value of R square is 0.580, meaning that 58.0% of the dependent variable of customer satisfaction can be explained by the independent variable responsiveness and profit sharing.

Keywords: Responsiveness; Profit Sharing; Customer Satisfaction

A. PENDAHULUAN

201

Menabung akan mendapatkan manfaat banyak. Selain menghindari rasa khawatir dan merasa bingung ketika terjadi musibah yang memerlukan dana besar. Berjaga-jaga ketika ada keperluan atau kebutuhan yang sangat mendesak bahkan terhindar dari sifat boros yang selalu menghambur-hamburkan uang yang tidak akan mendatangkan kebaikan dan juga pahala. Masyarakat dapat mencari dan memilih alternatif lain tempat mereka menyimpan uang atau menabung selain pada bank konvensional yaitu dengan mulai memperhatikan dan memiliki minat pada bank syariah. Dengan demikian, masyarakat pun mulai beralih ke bank syariah yang telah mereka yakini lebih adil dan tentunya sesuai dengan hukum syariat Islam.

Bank dalam Undang-undang RI No. 10 Tahun 1998 disebutkan sebagai salah satu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak. Dalam operasionalnya, bank juga dibagi dua jenis yaitu bank konvensional dan bank syariah.

Menurut Ismail (2017: 34), lembaga keuangan syariah merupakan lembaga keuangan yang dalam operasionalnya berlandaskan pada prinsip-prinsip Islam. Penerapan prinsip Islam inilah yang membedakan lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan umum (*konvensional*). Misalnya dalam hal pembiayaan usaha, bank syariah hanya bersedia membiayai kegiatan-kegiatan atau usaha yang halal dan bermanfaat, sedangkan bank konvensional dalam memberikan pembiayaan belum tentu menilai halal tidaknya usaha tersebut.

Bank syariah menerapkan aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain atau nasabah untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lain yang dinyatakan sesuai syariah, antara lain berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musyarakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan berdasarkan prinsip sewa murni (*ijarah*) dan lain sebagainya. Tidak mengandung riba merupakan yang mendasar bagi keyakinan seorang muslim. Maka untuk menjalankan syariat Islam secara kaffah, termasuk dalam masalah investasi dalam bentuk tabungan di bank seorang muslim harus meyakini jika agama mampu merefleksikan berbagai kehidupan manusia, sebab agama atau kepercayaan merupakan bagian dari kehidupan seseorang di masyarakat atau kebudayaan (Nanang Rustandi, 2020)

Modernitas dengan kemajuan teknologi menjadi suatu alasan terjadinya persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan di dalam suatu lembaga atau perusahaan. Hal ini tidak lengkap, apabila tidak diiringi dengan aktivitas dan keterampilan sumber daya manusia di dalamnya untuk dapat memberikan pelayanan yang baik sebagai perwujudan dari strategi untuk dapat menambah nilai tambah dari perusahaan tersebut.

Menurut Lupiyoadi Rambat dan A. Hamdani (2006: 181), kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998).

Service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Selain memperhatikan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada para pelanggan, pun harus memperhatikan dari sisi simpanan, selain dengan cara memastikan bahwa uang yang disimpan oleh masyarakat atau nasabah akan aman dengan menerapkan kualitas pelayanan yang baik dan memadai, bank juga memiliki strategi khusus untuk menarik minat dan kepuasan nasabah dengan menyimpan uangnya di bank tersebut, yaitu dengan menggunakan instrumen bunga.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Mandiri merupakan salah satu bank yang menerima penghargaan dan berhasil meraih *special award "Golden Trophy"* pada ajang malam penghargaan "*15th Banking Service Excellence Award 2018*", karena selama lima tahun terakhir berturut-turut dari periode 2013-2017 berhasil mempertahankan tingkat *service excellence* dalam survei yang diadakan Bank *Service Excellence Monitor (BSEM) 2018* terhadap 39 Bank yang terdiri dari 23 bank umum dan 16 bank syariah dan penghargaan yang diberikan oleh Majalah Infobank dan *Marketing Research Indonesia (MRI)*.

Maka BSI Mandiri menjadi salah satu bank yang ada di Indonesia yang dapat menerapkan kualitas pelayanan yang selalu baik, harus pula menerapkan dan menjalankan segala kegiatan dan aturan perbankannya menggunakan ketentuan-ketentuan syariah yang diperbolehkan. Hal tersebut mendorong BSI Mandiri menggunakan ketentuan-ketentuan hukum syariat yang sesuai dengan kebijakan Dewan Syariah Nasional (DSN) yang mengeluarkan fatwa mengenai tabungan mudharabah yaitu fatwa No: 02/DSN-MUI/IV/2000 dengan menerapkan ketentuan bagi hasil.

Bahwa tabungan *mudharabah* memiliki peminat berupa nasabah yang menyimpan uangnya setelah deposito dalam produk *mudharabah* dengan pendapatan saldo rata-rata terbilang tersebut. Adapun pembagian keuntungan harus dinyatakan

dalam bentuk *nisbah* dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening. Bank sebagai *mudharib* menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan *nisbah* bagi hasil atau keuntungan yang menjadi haknya, serta bank tidak diperkenankan mengurangi *nisbah* keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.

Selain masalah *nisbah* bagi hasil yang diterapkan atau ditawarkan, daya tanggap (*responsiveness*) yang merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang penting dan harus ditunjukkan oleh karyawan kepada para nasabah juga menjadi acuan nasabah tersebut untuk bertransaksi dan menggunakan produk yang ada dan disediakan oleh BSI Mandiri.

Maka Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh dari sikap *responsiveness* yang diberikan para karyawan bank syariah dalam upaya mewujudkan dan mempertahankan rasa kepedulian agar nasabah terus memakai atau menggunakan produk tabungan *mudharabah* maupun produk/jasa lainnya yang ditawarkan di BSI Mandiri Cabang Cianjur. Serta mengetahui pengaruh perhitungan *profit sharing* tersebut terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* pada BSI Mandiri Cianjur. Alasan memilih simpanan *mudharabah* jenis tabungan, lebih disebabkan karena karakteristik produk tabungan pada umumnya sama baik antara bank konvensional maupun bank syariah dan pula produk tabungan lebih banyak dan umum digunakan oleh masyarakat.

B. METODE

Adapun mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan asosiatif. Menurut Sugiyono (2016: 59) metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Metode penelitian asosiatif adalah metode penelitian untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih.

Adapun lokasi atau objek penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Mandiri Cabang Cianjur, yang beralamat di Jalan Siliwangi No. 6 Kelurahan Pamoyanan Kecamatan Cianjur, Kabupaten Cianjur. Sedangkan responden penelitian sebanyak 59 responden yang memilih dan menggunakan produk tabungan *mudharabah* di BSI

Mandiri Cabang Cianjur. Dalam penelitian ini menggunakan data primer. Pengumpulan data menggunakan studi pustaka, observasi, wawancara dan kuesioner. Data yang diperoleh dihitung melalui statistik SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) ver.25.0 for window.

C. PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Dari temuan penelitian yang peneliti lakukan terdapat respon dari para responden melalui kuesioner (angket) yang disebarkan oleh peneliti, maka dapat dijelaskan bahwa para nasabah menanggapi *Responsiveness* karyawan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Mandiri Cabang Cianjur dengan menyatakan sangat setuju sebanyak 16,31%, setuju sebanyak 69,48%, ragu-ragu sebanyak 13,79%, tidak setuju sebanyak 0,42% dan sangat tidak setuju sebanyak 0%. Berdasarkan data tanggapan responden tersebut, menunjukkan bahwa sebagian besar responden (69,48%) setuju bahwa mereka merasa puas sebagai nasabah tabungan *mudharabah* atas *responsiveness* karyawan di BSI Mandiri Cianjur.

Adapun dari delapan pernyataan kuesioner tentang *profit sharing* (X_2), hasil deskripsi rekapitulasi tanggapan nasabah menunjukkan bahwa para nasabah menanggapi *Profit Sharing* di BSI Mandiri Cianjur dengan menyatakan sangat setuju sebanyak 15,48%, setuju sebanyak 65,45%, ragu-ragu sebanyak 18,65%, tidak setuju sebanyak 0,42% dan sangat tidak setuju sebanyak 0%. Berdasarkan data tanggapan responden tersebut, menunjukkan bahwa sebagian besar responden (65,45%) setuju bahwa mereka mendapatkan *profit sharing* yang sesuai di BSI Mandiri Cianjur.

Sedangkan dari sembilan pernyataan kuesioner tentang kepuasan nasabah (Y), hasil deskripsi rekapitulasi tanggapan nasabah menunjukkan bahwa para nasabah menanggapi Kepuasan Nasabah Tabungan *Mudharabah* di BSI Mandiri Cianjur dengan menyatakan sangat setuju sebanyak 23,4%, setuju sebanyak 48,2%, ragu-ragu sebanyak 19,6%, tidak setuju sebanyak 4,3% dan sangat tidak setuju sebanyak 4,5%. Berdasarkan data tanggapan responden tersebut, menunjukkan bahwa sebagian besar responden (48,2%) setuju mereka mendapatkan kepuasan sebagai nasabah tabungan *mudharabah* di BSI Mandiri Cianjur.

Statistik deskriptif digunakan untuk menjumlahkan jumlah data (N). Dalam penelitian ini statistik deskriptif menunjukkan nilai maksimum, nilai minimum, nilai rata-rata (*mean*) serta standar deviasi dari masing-masing variabel. Pada penelitian ini dilakukan pengujian mengenai pengaruh *Responsiveness* (X_1) dan *Profit Sharing* (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) Tabungan *Mudharabah* pada BSI Mandiri Cianjur.

Hasilnya menunjukkan bahwa N atau jumlah sampel pada masing-masing data yang valid adalah 59. Berdasarkan 59 sampel *Responsiveness* (X_1), diperoleh nilai minimum sebesar 26 dan nilai maksimum sebesar 37, sedangkan nilai rata-rata sebesar 31,85 dengan standar deviasi sebesar 2,273. Standar deviasi yang lebih kecil dari rata-rata menunjukkan sebaran variabel data yang kecil atau tidak adanya kesenjangan yang cukup besar dari variabel *responsiveness* terendah dan tertinggi.

Dalam variabel *Profit Sharing* (X_2), diperoleh nilai minimum sebesar 26 dan nilai maksimum sebesar 36, sedangkan nilai rata-rata sebesar 31,68 dengan standar deviasi sebesar 2,770. Standar deviasi yang lebih kecil dari rata-rata menunjukkan sebaran variabel data yang kecil atau tidak adanya kesenjangan yang cukup besar dari variabel *profit sharing* terendah dan tertinggi.

Sedangkan dalam variabel Kepuasan Nasabah (Y), diperoleh nilai minimum sebesar 28 dan nilai maksimum sebesar 41, sedangkan nilai rata-rata sebesar 34,34 dengan standar deviasi sebesar 3,072. Standar deviasi yang lebih kecil dari rata-rata menunjukkan sebaran variabel data yang kecil atau tidak adanya kesenjangan yang cukup besar dari variabel fasilitas terendah dan tertinggi.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi item total melalui koefisien korelasi *r product moment*. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan

nilai r_{hitung} dan r_{tabel} . Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji *Pearson Correlation*, apabila *Pearson Correlation* yang diperoleh memiliki nilai signifikan di bawah level 0,05 berarti data yang diperoleh adalah valid, dan begitu juga

sebaliknya, apabila *Pearson Correlation* yang diperoleh memiliki nilai signifikan di atas level 0,05 berarti data yang diperoleh tidak valid.

Dengan taraf signifikan sebesar 5% dan jumlah responden sebanyak 59 orang, dimana $df = n - 2 = 59 - 2 = 57$, maka angka kritis r_{hitung} (r_{tabel} *product moment*) yang didapat adalah sebesar 0,256. Jika koefisien korelasi yang diperoleh lebih besar dari r_{tabel} , maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid. Hasil uji validitas setiap item untuk masing-masing variabel atau item kuesioner didasarkan kepada nilai pada tabel r_{tabel} *product moment* sebesar 0,256 pada taraf signifikan 5% ($\alpha = 0,05$) dan $n = 57$. Hasil pada tabel 4.13 di atas dapat dijelaskan jika, skor item 1 dengan hasil r_{hitung} 0,569, skor item 2 dengan hasil r_{hitung} 0,739, skor item 3 dengan hasil r_{hitung} 0,619, skor item 4 dengan hasil r_{hitung} 0,598, skor item 5 dengan hasil r_{hitung} 0,731, skor item 6 dengan hasil r_{hitung} 0,550, skor item 7 dengan hasil r_{hitung} 0,608, serta skor item 8 dengan hasil r_{hitung} 0,479. Ternyata item-item tersebut memiliki r_{hitung} yang lebih besar daripada nilai hasil r_{tabel} 0,256 ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dinyatakan valid.

Dasar penentuan validitas item kuesioner didasarkan kepada nilai kritis pada r_{tabel} *product moment* pada taraf signifikan 5% dan $n = 57$, yakni sebesar 0,256. Validitas item kuesioner didasarkan kepada nilai pada tabel r_{tabel} *product moment* sebesar 0,256 pada taraf signifikan 5% (0,05) dan $n = 57$. Hasil pada tabel 4.14 di atas dapat dijelaskan bahwa skor item 1 dengan hasil r_{hitung} 0,567, skor item 2 dengan hasil r_{hitung} 0,458, skor item 3 dengan hasil r_{hitung} 0,737, skor item 4 dengan hasil r_{hitung} 0,714, skor item 5 dengan hasil r_{hitung} 0,507, skor item 6 dengan hasil r_{hitung} 0,748, skor item 7 dengan hasil r_{hitung} 0,675, serta skor item 8 dengan hasil r_{hitung} 0,784. Ternyata item-item tersebut memiliki r_{hitung} yang lebih besar daripada nilai hasil r_{tabel} 0,256 ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dinyatakan valid.

Dasar penentuan validitas item kuesioner didasarkan kepada nilai kritis pada r_{tabel} *product moment* pada taraf signifikan 5% dan $n = 57$, yakni sebesar 0,256. Validitas item kuesioner didasarkan kepada nilai pada tabel r_{tabel} *product moment* sebesar 0,256 pada taraf signifikan 5% (0,05) dan $n = 57$. Skor item 1 dengan hasil r_{hitung} 0,696, skor item 2 dengan hasil r_{hitung} 0,686, skor item 3 dengan hasil r_{hitung} 0,677,

skor item 4 dengan hasil r_{hitung} 0,555, skor item 5 dengan hasil r_{hitung} 0,080, skor item 6 dengan hasil r_{hitung} 0,700, skor item 7 dengan hasil r_{hitung} 0,727, skor item 8 dengan hasil r_{hitung} 0,674, serta skor item 9 dengan hasil r_{hitung} 0,335. Ternyata item-item tersebut memiliki r_{hitung} yang lebih besar daripada nilai hasil r_{tabel} 0,256 ($r_{hitung} > r_{tabel}$).

Adapun untuk skor item 5 yang mana memiliki r_{hitung} yang lebih kecil daripada nilai hasil r_{tabel} 0,256 ($r_{hitung} < r_{tabel}$) dinyatakan tidak valid atau gugur, akan tetapi hal tersebut sudah terwakilkan dengan butir pernyataan yang lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dinyatakan valid. Dasar penentuan validitas item kuesioner didasarkan kepada nilai kritis pada r tabel *product moment* pada taraf signifikan 5% dan $n = 57$, yakni sebesar 0,256.

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur sejauh mana tingkat konsistensi atau kehandalan penelitian. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan cara membandingkan nilai *alpha cronbach* dengan skala pengukuran minimal 0,60. Hasil uji reliabilitas disajikan pada tabel-tabel di bawah ini:

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X₁

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,764	8

Sumber: SPSS ver.25.0, data diolah oleh peneliti (2022)

Dari Tabel1, dapat dinyatakan reliabel apabila nilai *alpha cronbach* minimal ($\alpha = 0,60$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan adalah reliabel karena melebihi nilai yang ditentukan yaitu 0,764.

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel X₂

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,803	8

Sumber: SPSS ver.25.0, data diolah oleh peneliti (2022)

Dari Tabel 2, dapat dinyatakan reliabel apabila nilai *alpha cronbach* minimal ($\alpha = 0,60$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan adalah reliabel karena melebihi nilai yang ditentukan yaitu 0,803.

Tabel 3
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,726	9

Sumber: SPSS ver.25.0, data diolah oleh peneliti (2022)

Dari Tabel 3, dapat dinyatakan reliabel apabila nilai *alpha cronbach* minimal ($\alpha = 0,60$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan adalah reliabel karena melebihi nilai yang ditentukan yaitu 0,726.

Pengujian normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen dan dependen atau keduanya mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Sebagaimana dijelaskan pada tabel berikut.

Tabel 4
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		59
<i>Normal Parameters^{a,b}</i>	<i>Mean</i>	,0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1,98951410
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,058
	<i>Positive</i>	,058
	<i>Negative</i>	-,048
<i>Test Statistic</i>		,058
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

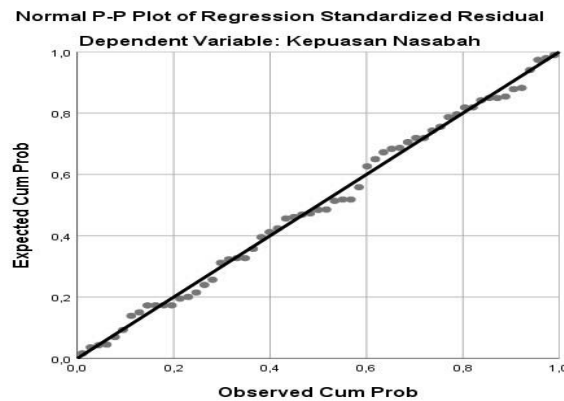
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: SPSS ver.25.0, data diolah oleh peneliti (2022)

Dari Tabel 4, dapat disimpulkan bahwa tabel tersebut menunjukkan nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* sebesar 0,200 lebih besar dari pada nilai probabilitas 0,05 atau nilai probabilitas (*p value*) = $0,200 > 0,05$ artinya data terdistribusi dengan normal. Hal ini diperkuat dengan melihat *normal probability plot* berikut:



Grafik 4.1 Uji Normalitas

Sumber: SPSS ver.25.0, data diolah oleh peneliti (2022)

Dari grafik 4.1, dapat diketahui bahwa keberadaan titik berada pada garis diagonal, hal ini menyatakan bahwa model regresi berdistribusi normal sehingga uji normalitas terpenuhi.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan pengujian dengan menggunakan metode glesjer untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Kriteria terjadinya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi yaitu jika signifikasinya $< 0,05$, yang berarti bahwa apabila signifikasinya $> 0,05$ penelitian dapat dilanjutkan. Hasil uji ini dapat ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 5
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Collinearity Statistics	
	t	Sig.
(Constant)	0,753	0,455
Responsiveness	0,842	0,403
Profit Sharing	-0,926	0,358

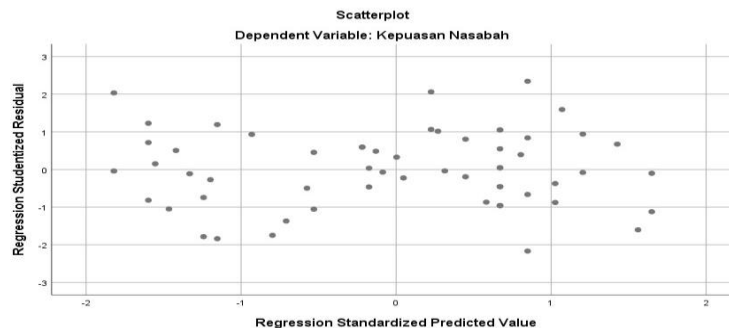
a. Dependent Variabel: RES2

Sumber: SPSS ver.25.0, data diolah oleh peneliti (2022)

Dari Tabel 5 menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Dapat dilihat pada nilai Sig. yang diperoleh lebih besar dibandingkan dengan nilai probabilitas yaitu 0,05. Pada variabel *responsiveness* diperoleh nilai Sig. sebesar 0,403 yang nilainya lebih besar dari pada nilai probabilitas 0,05, artinya variabel

tersebut tidak mengalami heteroskedastisitas. Begitupun pada variabel *profit sharing* diperoleh nilai Sig. sebesar 0,358 yang nilainya lebih besar dari pada nilai probabilitas 0,05, artinya variabel tersebut pula tidak mengalami heteroskedastisitas.

Untuk meneliti ada tidaknya heteroskedastisitas, peneliti menggunakan metode *scatterplots*. Perhitungan menggunakan aplikasi *SPSS ver. 25.0* menunjukkan hasil sebagai berikut:



Grafik 5.1 Uji Heteroskedastisitas

Sumber: *SPSS ver.25.0*, data diolah oleh peneliti (2022)

Titik-titik yang terdapat pada grafik di atas menyebar di atas dan di bawah angka nol sumbu Y dan titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu yang teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas atau sehingga uji heteroskedastisitas terpenuhi.

Uji ini bertujuan menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau untuk menguji adanya problem multikol. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Umumnya dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) yaitu nilai *tolerance* < 0,10 atau nilai VIF > 10 yang ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 6
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Responsiveness	0,406	2,461
Profit Sharing	0,406	2,461

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Nasabah

Sumber: *SPSS ver.25.0*, data diolah oleh peneliti (2022)

Dari Tabel 6, dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* di sekitar angka 0,4 atau lebih besar dari 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) disekitar angka 2 atau kurang dari 10 untuk setiap variabel. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *tolerance* untuk variabel *responsiveness* memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,406 dan nilai VIF sebesar 2,461, kemudian variabel *profit sharing* yang sama-sama memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,406 dan nilai VIF sebesar 2,461. Dengan demikian model persamaan regresi tidak menemukan problem multikolineritas dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Untuk data *time series* autokorelasi sering terjadi. Tetapi untuk data yang sampelnya *crossection* jarang terjadi karena variabel pengganggu satu berbeda dengan yang lain (V. Wiratna, 2015: 226).

Tabel 7
Hasil Uji Autokorelasi

<i>Model Summary^b</i>					
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Durbin-Watson</i>
1	.762 ^a	.580	.565	2.024	1.663

a. Predictors: (Constant), Profit Sharing, Responsiveness

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: SPSS ver.25.0, data diolah oleh peneliti (2022)

Dari tabel 7, dapat diketahui bahwa nilai D-W sebesar 1,663 lebih besar dari batas atas (dU) yakni 1,649 dan kurang dari (4-dU) $4 - 1,649 = 2,351$. Maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji D-W, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah atau gejala autokorelasi. Dengan demikian maka analisis regresi linier berganda untuk uji hipotesis penelitian ini dapat dilakukan atau dilanjutkan.

Sedangkan hasil Uji Analisis Data Kuesioner, yaitu Uji Analisis Regresi Linear Berganda bertujuan melihat pengaruh antar variabel independen dan variabel dependen dengan skala pengukuran interval dalam suatu persamaan linier. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS ver.25.0 for window sebagai berikut.

Tabel 8
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	4,468	3,485	
Responsiveness	0,417	0,167	0,339
Profit Sharing	0,520	0,151	0,469

a. Dependent Variabel: Kepuasan Nasabah

Sumber: SPSS ver.25.0, data diolah oleh peneliti (2022)

Dari Tabel 4.22, dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 4,468 + 0,417 + 0,520 + e$$

$$Y = 5,405$$

Konstanta 4,468 artinya jika variabel *responsiveness* dan variabel *profit sharing* bernilai 0, maka kepuasan nasabah nilainya sebesar 4,468. Nilai koefisien untuk variabel *responsiveness* sebesar 0,417. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan *responsiveness* satu satuan maka variabel kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,417 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap. Nilai koefisien untuk variabel *profit sharing* sebesar 0,520. Hal ini mengandung arti bahwa setiap kenaikan *profit sharing* satu satuan maka variabel kepuasan nasabah akan naik sebesar 0,520 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Uji Korelasi Berganda merupakan teknik analisis yang termasuk dalam salah satu teknik pengukuran asosiasi / hubungan (*measure of association*). Pada penelitian ini peneliti menggunakan tabel model *summary* untuk mengetahui nilai korelasi dan memperoleh nilai sebagai berikut.

Tabel 9
Uji Korelasi Berganda
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.580	.565	2.024

a. Predictors: (Constant), Profit Sharing, Responsiveness

Sumber: SPSS ver.25.0, data diolah oleh peneliti (2022)

Dari Tabel 9, dapat diketahui bahwa antara *responsiveness*, *profit sharing* dan kepuasan nasabah memiliki hubungan 0,762. Sebagaimana Tabel 3 menggambarkan jika nilai berada pada nilai 0,60-0,799, maka nilai yang diperoleh adalah bersifat kuat. Jadi tingkat hubungan antara ketiga variabel tersebut bersifat korelasi kuat.

Sumbangan Efektif (SE) adalah ukuran sumbangan suatu variabel prediktor atau variabel independen terhadap variabel kriterium atau variabel dependen dalam analisis regresi. Penjumlahan dari SE untuk semua variabel independen adalah sama dengan jumlah nilai yang ada pada koefisien determinasi atau *R square* (R^2).

Tabel 10
Hasil Uji Sumbangan Efektif (SE)

Variabel	Koefisien Regresi (BETA)	Koefisien Korelasi	R Square (R^2)
X1	.339	.701	.580
X2	.469	.731	

Sumber: SPSS ver.25.0, data diolah oleh peneliti (2022)

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa sumbangan efektif variabel X_1 terhadap variabel Y adalah sebesar 23,7%. Sementara sumbangan efektif variabel X_2 terhadap Y adalah sebesar 34,3%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X_2 memiliki pengaruh lebih dominan terhadap variabel Y daripada yang dimiliki variabel X_1 dari total keseluruhan sumbangan efektif yaitu sebesar 58,0%.

Hasil Analisis Pengujian Hipotesis akan dijelaskan hasil pengujian koefisien determinasi untuk variabel independen *responsiveness* (X_1), *profit sharing* (X_2) dan variabel dependen kepuasan nasabah (Y) yaitu sejauhmana kemampuan variabel independen terhadap variabel dependen dengan melihat *R Square*. Hal ini dapat ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 11
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.580	.565	2.024

a. Predictors: (Constant), Profit Sharing, Responsiveness

Sumber: SPSS ver.25.0, data diolah oleh peneliti (2022)

Dari Tabel 11, menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,580 atau 58,0%. Artinya variabel independen *responsiveness* dan *profit sharing* dapat menjelaskan 58% variabel dependen kepuasan nasabah. Sisanya 42% (100% - 58%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak di masukkan dalam penelitian ini.

Hasil pengujian signifikansi parameter individual (uji t) untuk variabel *responsiveness* (X_1), *profit sharing* (X_2) dan kepuasan nasabah (Y). Sejauhmana pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan signifian $\alpha = 5\%$ (0,05) dengan uji dua pihak. Hal ini dapat ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 12
Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.468	3.485		1.282	.205
<i>Responsiveness</i>	.417	.167	.339	2.500	.015
<i>Profit Sharing</i>	.520	.151	.469	3.455	.001

a. *Dependent Variable: Kepuasan Nasabah*

Sumber: SPSS ver.25.0, data diolah oleh peneliti (2022)

Dari Tabel 12, didapatkan hasil dari uji t yang dilakukan yang menjelaskan bahwa: Pengujian Hipotesis 1 Untuk Variabel *Responsiveness* Dari tabel 4.27 diperoleh t_{hitung} sebesar 2,500 dan nilai t_{tabel} diketahui sebesar 2,003. Dengan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} , maka ditemukan $t_{hitung} 2,500 > t_{tabel} 2,003$. Hasil yang diperoleh dari perbandingan Sig. dengan taraf signifikansi $5\% = 0,015 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, artinya *responsiveness* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengujian Hipotesis 2 Untuk Variabel *Profit Sharing* Dari tabel 4.27 diperoleh t_{hitung} sebesar 3,445 dan nilai t_{tabel} diketahui sebesar 2,003. Dengan membandingkan antara t_{hitung} dan t_{tabel} maka ditemukan $t_{hitung} 3,445 > t_{tabel} 2,003$. Hasil

yang diperoleh dari perbandingan Sig. dengan taraf signifikansi $5\% = 0,001 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, artinya *profit sharing* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil pengujian signifikansi simultan (uji F) untuk variabel independen *responsiveness* (X_1), *profit sharing* (X_2) dan variabel dependen kepuasan nasabah (Y). Ditunjukkan dengan hasil perhitungan F test. Uji F digunakan untuk menjawab pertanyaan bagaimana pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hal ini dapat ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 13
Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	317.647	2	158.823	38.742	.000 ^b
Residual	229.574	56	4.100		
Total	547.220	58			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Profit Sharing, Responsiveness

Sumber: SPSS ver.25.0, data diolah oleh peneliti (2022)

Dari Tabel 4.27, dapat diketahui bahwa nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan derajat kebebasan $df(n_1) = 2$ dan $df(n_2) = 56$ dengan ini $F_{hitung} 38,742 > F_{tabel} 3,16$, artinya H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima. Hal ini berarti bahwa secara bersama-sama variabel *responsiveness* (X_1) dan *profit sharing* (X_2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

Adapun hasil penelitian yang didapati oleh peneliti dalam penelitian ini Pengaruh *Responsiveness* (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan dari variabel independen yaitu *responsiveness* dengan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Dari tabel 4. 26 hasil yang diperoleh dari perbandingan Sig. dengan taraf signifikansi $5\% = 0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_{a1} diterima dan H_{01} ditolak, artinya bahwa *responsiveness* yang menjadi salah satu dari dimensi kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Atanasius Hardian Permana Yogiarto (2015), bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa perbankan syariah tabungan mudharabah di Bank Muamalat Pekalongan. Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2012: 177), kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut akan jelas dimengerti oleh individu pelanggan yang mendapat pelayanan, maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja.

Hal ini kemungkinan bahwa *responsiveness* atau daya tanggap para karyawan BSI Mandiri Cabang Cianjur yang mereka sampaikan dengan bentuk perhatian maupun bantuan yang diberikan kepada para nasabahnya, mampu menyentuh dan meningkatkan rasa puas para nasabah itu sendiri. Maka para nasabah tidak merasa canggung dan selalu merasa diperhatikan dengan segala keluhan yang mereka rasakan saat berkunjung dan bertransaksi di dalamnya.

Sedangkan Pengaruh *Profit Sharing* (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan dari variabel independen yaitu *profit sharing* dengan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$). Dari tabel 4. 26 hasil yang diperoleh dari perbandingan Sig. dengan taraf signifikansi 5% = 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H_{a2} diterima dan H_{o2} ditolak, artinya bahwa *profit sharing* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Adella Rianty (2017), bahwa bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan mudharabah pada PT. Bank Syariah Mandiri di Wilayah Tangerang Selatan. Menurut Ismail (2017: 95), bagi hasil merupakan pembagian atas hasil usaha yang telah dilakukan oleh pihak-pihak yang melakukan perjanjian yaitu pihak nasabah dan pihak bank syariah. Pembagian hasil usaha dalam perbankan syariah ditetapkan dengan menggunakan nisbah. Yaitu persentase yang disetujui oleh kedua pihak dalam menentukan bagi hasil atas usaha yang dikerjasamakan.

Hal ini kemungkinan bahwa *profit sharing*/bagi hasil yang ditawarkan oleh BSI Mandiri Cabang Cianjur dapat mampu memenuhi keinginan para nasabah seperti halnya pihak bank memberitahu tentang *nisbah* keuntungan yang tidak didasari ketentuan persentase satu pihak, *nisbah* bagi hasil tidak sesuai dengan porsi setoran modal melainkan berdasarkan kesepakatan dan bank memberitahukan besar *nisbah* bagi hasil saat ini. Para nasabah pun dapat mengetahui tentang bagaimana proses bagi hasil yang terdapat di bank syariah yang berbeda dengan bank konvensional.

Selanjutnya Pengaruh *Responsiveness* (X_1) dan *Profit Sharing* (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan dari variabel independen yaitu *responsiveness* dan *profit sharing* secara bersama-sama dengan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan pada tabel 4.27 yang menunjukkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $38,742 > 3,16$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena tingkat signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka H_{a3} diterima dan H_{o3} ditolak, sehingga dapat dikatakan bahwa *responsiveness* dan *profit sharing* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian bahwa *responsiveness* atau daya tanggap yang ditunjukkan oleh para karyawan dan *profit sharing* atau bagi hasil yang ditawarkan BSI Mandiri Cabang Cianjur mampu bersaing dan setara dengan bank konvensional maupun lembaga keuangan lainnya. *Responsiveness* dapat dirasakan dan sampai ketulusannya dan pula *profit sharing* yang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para nasabah BSI Mandiri Cabang Cianjur, maka dipastikan kedua hal ini secara bersama-sama mampu meningkatkan kepuasan nasabah tabungan *mudharabah*.

Maka bagi perusahaan atau BSI Mandiri Cabang Cianjur, sebagai lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa, yang tidak bisa lepas dari suatu hubungan atau interaksi antara pihak bank dengan para nasabah, baiknya selalu terus memperhatikan apa yang menjadi standar umum kualitas pelayanan yang diberikan untuk dapat menunjang bahkan meningkatkan hubungan timbal balik yang baik bagi semua pihak. Karyawan bank yang memperhatikan kebutuhan dan keinginan

nasabahnya, akan dapat membuat nasabah tersebut merasa aman dan nyaman ketika berkunjung maupun melakukan transaksi.

D. SIMPULAN

Berdasarkan latar belakang, pembahasan dan hasil penelitian di atas, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji t pada tabel 4.26 menunjukkan diperolehnya nilai t_{hitung} sebesar 2,500 dan nilai t_{tabel} diketahui sebesar 2,003 ($t_{hitung} 2,500 > t_{tabel} 2,003$), artinya H_{o1} ditolak dan H_{a1} diterima. Serta hasil yang diperoleh dari perbandingan Sig. dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\% = 0,000 < 0,05$, yang dapat diartikan bahwa *responsiveness* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di BSI Mandiri Cabang Cianjur.
2. Hasil uji t pada tabel 4.26 menunjukkan diperolehnya nilai t_{hitung} sebesar 3,445 dan nilai t_{tabel} diketahui sebesar 2,003 ($t_{hitung} 3,445 > t_{hitung} 2,003$), artinya H_{o2} ditolak dan H_{a2} diterima. Serta hasil yang diperoleh dari perbandingan Sig. dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\% = 0,000 < 0,05$, yang dapat diartikan bahwa *profit sharing* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di BSI Mandiri Cabang Cianjur.
3. Hasil uji F pada tabel 4.27 menunjukkan diperolehnya bahwa nilai F_{hitung} sebesar 38,742 dan nilai F_{tabel} diketahui sebesar 3,16 ($F_{hitung} 38,742 > F_{tabel} 3,16$), artinya H_{o3} ditolak dan H_{a3} diterima. Serta hasil yang 129 diperoleh dari perbandingan Sig. dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\% = 0,000 < 0,05$, sehingga dapat dikatakan bahwa *responsiveness* dan *profit sharing* secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan *mudharabah* di BSI Mandiri Cabang Cianjur. Bahkan pada tabel 4.26 menunjukkan diperolehnya nilai *R Square* sebesar 0,580 atau 58,0%, artinya variabel independen *responsiveness* dan *profit sharing* dapat menjelaskan 58% variabel dependen kepuasan nasabah. Dimana cukup untuk dapat mewakili dari sisa persentase variabel lain yaitu 42% yang tidak dimasukkan dan diteliti dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ascarya. 2012. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS: Edisi Ketujuh*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hulwati. 2016. *Ekonomi Islam*. Jakarta: Ciputat Press Indonesia.
- Ismail. 2017. *Perbankan Syariah Edisi Pertama Cetakan Ke-5*. Jakarta: PT. Kharisma Putra Utama.
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Marimin, Agus. Romdhoni, Abdul H. dan Fitria, Tira N. 2015. "Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. 01, (02), 75-87.
- MUI, Dewan Syariah Nasional. 2019. *Fatwa Dewan Syariah Nasional No. 02/DSN-MUI/IV/2000 tentang Tabungan*. <https://dsnmu.or.id> (diakses pada tanggal 9 Maret 2019).
- Nurhayati, Sri dan Wasilah. 2009. *Akuntansi Syariah di Indonesia*. Jakarta: salemba Empat.
- Rianto, Nur. 2015. *Pengantar Ekonomi Syariah Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Seti.
- Riduwan. 2013. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: ALFABETA
- Rustandi, Nanang. 2020. Agama dan Perubahan Sosial Ekonomi, *Jurnal Agama dan Budaya*.
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sri, Nurhayati. 2009. *Akuntansi Syariah di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudjana. 2005. *Metode Statistika Edisi ke-6*. Bandung : Tarsito.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed methods)*. Bandung: ALFABETA.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyudi, Iman. 2013. *Manajemen Risiko Bank Islam*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wiroso. 2005. *Prinsip Dasar Perbankan Syariah*. Jakarta: IAI.