

BAB IV PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum Bank BTN Syariah KCS Serang

Nama Perusahaan : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

Kantor Cabang Syariah.

Alamat : Jl. Jendral Ahmad Yani No. 175, Cipete

Kel. Sumurpecung Kec. Serang, Kota

Serang-Banten.

Telepon : (0254) 7915869

Fax : (0254) 7915900

E-mail : kcs.serang@btn.co.id



2. Sejarah Umum Bank BTN Syariah

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) pada rapat umum pemegang saham pada tanggal 16 Januari 2004 dengan perubahan Anggaran Dasar dengan Akta No. 29 tanggal 27 Oktober 2004 ditandai dengan pembentukan devisi syariah

berdasarkan ketetapan Direksi No. 14/DIR/DSYA/2004. Pembentukan Unit Usaha Syariah juga untuk memperkuat tekad ajaran Bank BTN untuk menjadikan kerja sebagian dari ibadah yang tidak terpisahkan dari ibadah-ibadah lainnya. Selanjutnya Bank BTN Unit Usaha Syariah disebut dengan “BTN Syariah” dengan motto “Maju dan Sejahtera Bersama”.

BTN Syariah merupakan Strategic Business Unit (SBU) yang menjalankan dengan prinsip syariah. Pada tanggal 14 Februari 2005 Unit Usaha Syariah BTN mulai beroperasi dan membuka Kantor Cabang Syariah pertamanya di Jakarta. Pembentukan SBU ini untuk melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.

Pembentukan BTN Syariah berkeyakinan bahwa operasional perbankan yang berlandaskan prinsip bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan dapat mendorong

terciptanya stabilitas perekonomian dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Memperluas dan menjangkau segmen masyarakat yang menghendaki produk perbankan syariah
- b. Meningkatkan daya saing Bank BTN dalam layanan jasa perbankan
- c. Mempertahankan loyalitas nasabah Bank BTN yang menghendaki transaksi perbankan berdasarkan prinsip syariah
- d. Memberikan keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *stakeholders* serta memberikan ketentraman pada segenap nasabah dan pegawai.

Perkembangan jaringan Unit Usaha Syariah BTN Syariah telah memiliki jaringan yang tersebar di seluruh Indonesia sebagai berikut:

- a. Kantor Cabang Syariah : 25 KCS
- b. Kantor Cabang Pembantu : 53 KCPS
- c. Kantor Kas Syariah : 7 KKS

3. Visi dan Misi BTN Syariah

Visi dan Misi Bank BTN Syariah sejalan dengan Visi dan Misi Bank BTN yang merupakan Strategic Business Unit dengan peranannya untuk meningkatkan pelayanan dan pangsa pasar sehingga Bank BTN tumbuh dan berkembang dimasa yang akan datang. BTN Syariah juga sebagai pelengkap dari bisnis perbankan dimana secara konvensional tidak dapat dilayani.

Visi BTN Syariah

Menjadikan Strategic Business Unit BTN Syariah yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama.

Misi BTN Syariah

- a. Memberikan pelayanan jasa keuangan Syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan Syariah sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan

- b. Memberikan keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *stakeholder* serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah
- c. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN Syariah dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan *shareholder value*
- d. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN Syariah.

B. Karakteristik Responden

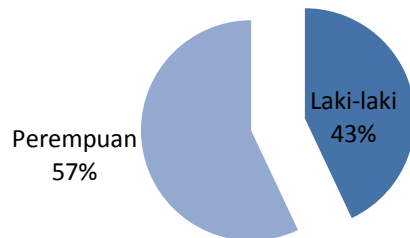
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini adalah pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang:

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis_Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	43	43,0	43,0	43,0
	Perempuan	57	57,0	57,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Gambar 4.1
Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber data: Data primer dan pengolahan data SPSS versi 26

Berdasarkan Tabel 4.1 bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 43 orang dengan persentase 43% dan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 57 orang dengan persentase 57% dari keseluruhan responden yang berjumlah 100 orang. Kesimpulan yang didapat bahwa nasabah responden perempuan lebih banyak dari pada nasabah laki-laki.

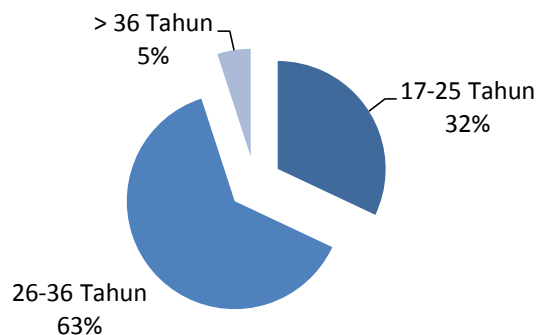
2. Responden Berdasarkan Usia

Berikut ini adalah pengelompokan responden berdasarkan usia di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang:

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 Tahun	32	32,0	32,0	32,0
	26-36 Tahun	63	63,0	63,0	95,0
	> 36 Tahun	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Gambar 4.2
Diagram Responden Berdasarkan Usia



Sumber data: Data primer dan pengolahan data SPSS versi 26

Berdasarkan Tabel 4.2 bahwa jumlah responden yang berusia 17-25 tahun berjumlah 32 orang dengan persentase 32%, usia 26-36 tahun berjumlah 63 orang dengan persentase 63% dan usia > 36 tahun berjumlah 5 orang dengan persentase 5%. Kesimpulan yang didapat bahwa nasabah sebagian besar

di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang berada di usia antara 26-36 tahun.

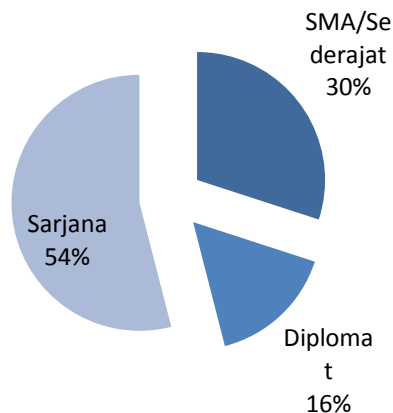
3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berikut ini adalah pengelompokan responden berdasarkan pendidikan terakhir di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang:

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan_Terakhir					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA/Sederajat	30	30,0	30,0	30,0
	Diplomat	16	16,0	16,0	46,0
	Sarjana	54	54,0	54,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Gambar 4.3
Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber data: Data primer dan pengolahan data SPSS versi 26

Berdasarkan Tabel 4.3 bahwa jumlah responden lulusan SMA/Sederajat berjumlah 30 orang dengan persentase 30%, lulusan Diplomat berjumlah 16 orang dengan persentase 16% dan lulusan Sarjana berjumlah 54 orang dengan persentase 54%. Kesimpulan yang di dapat berdasarkan pendidikan terakhir nasabah yaitu sebagian besar nasabah Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang berpendidikan sarjana.

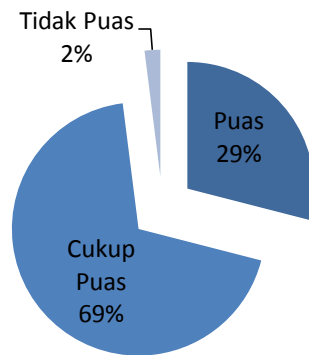
4. Responden Berdasarkan Keluhan Pelanggan

Berikut ini adalah pengelompokkan responden berdasarkan keluhan pelanggan di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang:

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Keluhan Pelanggan

Keluhan_Pelanggan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	29	29,0	29,0	29,0
	Cukup Puas	69	69,0	69,0	98,0
	Tidak Puas	2	2,0	2,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Gambar 4.4
Diagram Responden Berdasarkan Keluhan Pelanggan



Sumber data: Data primer dan pengolahan data SPSS versi 26

Berdasarkan Tabel 4.4 bahwa jumlah responden yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu berjumlah 29 orang dengan persentase 29%, yang merasa cukup puas yaitu berjumlah 69 orang dengan persentase 69% dan yang merasa tidak puas yaitu berjumlah 2 orang dengan persentase 2%. Kesimpulan yang di dapat berdasarkan keluhan pelanggan bahwa sebagian besar nasabah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang.

Tabel 4.5
Skala Pengukuran

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Baik
3	Cukup Baik
4	Baik
5	Sangat Baik

C. Uji Kelayakan Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sampai seberapa besar ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya atau bisa dikatakan juga uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuisisioner. Dalam penelitian ini untuk mengukur validitas dilakukan dengan cara melakukan korelasi skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikansi ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel, untuk mengetahui r tabel digunakan *degree of freedom* (df) = $n-2$, n adalah jumlah sampel. Apabila r hitung $>$ r tabel dan nilainya positif maka

butir atau pertanyaan indikator tersebut dapat dikatakan valid.

Hasil pengujian validitas pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Coralation	R _{tabel}	Keterangan
Bukti Langsung (Tangible)	Butir 1	0,836 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 2	0,774 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 3	0,820 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 4	0,766 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 5	0,772 ^{**}	0,1966	Valid
Perhatian (Emphaty)	Butir 1	0,753 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 2	0,691 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 3	0,650 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 4	0,712 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 5	0,784 ^{**}	0,1966	Valid
Kehandalan (Reliability)	Butir 1	0,678 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 2	0,611 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 3	0,530 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 4	0,673 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 5	0,626 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 6	0,476 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 7	0,695 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 8	0,760 ^{**}	0,1966	Valid
Daya Tanggap (Responsiveness)	Butir 1	0,692 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 2	0,548 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 3	0,515 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 4	0,569 ^{**}	0,1966	Valid
	Butir 5	0,774 ^{**}	0,1966	Valid

Jaminan (Assurance)	Butir 1	0,647**	0,1966	Valid
	Butir 2	0,663**	0,1966	Valid
	Butir 3	0,734**	0,1966	Valid
	Butir 4	0,639**	0,1966	Valid
	Butir 5	0,725**	0,1966	Valid
	Butir 6	0,786**	0,1966	Valid
Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan	Butir 1	0,703**	0,1966	Valid
	Butir 2	0,712**	0,1966	Valid
	Butir 3	0,750**	0,1966	Valid
	Butir 4	0,516**	0,1966	Valid
	Butir 5	0,749**	0,1966	Valid
	Butir 6	0,677**	0,1966	Valid
	Butir 7	0,655**	0,1966	Valid
	Butir 8	0,733**	0,1966	Valid
	Butir 9	0,798**	0,1966	Valid
	Butir 10	0,733**	0,1966	Valid
	Butir 11	0,709**	0,1966	Valid

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Berdasarkan Tabel 4.6 dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada taraf signifikansi 5% dengan jumlah sampel 100 responden, maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,1966. Dengan demikian pertanyaan mengenai Bukti Langsung (*Tangible*), Perhatian (*Emphaty*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan

(*Assurance*) dan Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur sehingga dapat digunakan lagi pada penelitian selanjutnya. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* (α) > 0,60. Hasil pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	5	0,852	Reliabel
Perhatian (<i>Emphaty</i>)	5	0,766	Reliabel
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	8	0,78	Reliabel
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	5	0,610	Reliabel
Jaminan (<i>Assurance</i>)	6	0,791	Reliabel
Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan	11	0,899	Reliabel

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Berdasarkan Tabel 4.7 hasil uji reliabilitas pada variabel Bukti Langsung (*Tangible*), Perhatian (*Emphaty*),

Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* (α) > 0,60. Hal ini dapat dikatakan bahwa kuisisioner pada penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik dan dapat digunakan pada penelitian selanjutnya.

3. Data Hasil Analisis

Tabel 4.8
Data Hasil Analisis

No	X1	X2	X3	X4	X5	Y
1	21	22	35	21	25	46
2	20	19	34	21	26	44
3	17	19	32	18	21	34
4	21	21	30	19	26	40
5	17	17	32	19	27	41
6	16	19	28	19	20	37
7	15	18	27	20	21	33
8	18	21	28	20	24	49
9	25	24	39	23	28	53
10	17	18	27	18	24	35
11	19	18	32	22	24	42
12	21	18	31	19	22	31
13	25	24	40	24	30	51
14	19	21	32	21	22	44
15	19	16	25	19	20	33
16	23	21	33	20	24	39
17	14	14	24	18	20	29

18	21	23	34	23	28	50
19	24	22	35	23	29	44
20	24	21	33	19	22	41
21	25	25	35	22	30	51
22	17	16	28	19	21	40
23	16	23	29	22	24	38
24	15	19	34	21	25	44
25	19	21	29	19	21	34
26	22	21	35	23	27	47
27	20	21	33	22	25	42
28	17	20	26	17	22	43
29	25	24	33	24	24	46
30	15	17	23	18	20	32
31	13	16	28	18	23	36
32	21	20	32	19	25	40
33	17	16	27	17	24	35
34	20	21	31	23	28	39
35	16	21	31	19	26	38
36	18	19	32	21	25	42
37	15	16	27	18	20	35
38	17	16	29	19	21	33
39	21	20	30	21	24	42
40	15	17	28	18	20	35
41	15	17	29	19	22	33
42	19	21	35	20	29	38
43	19	20	31	22	25	40
44	24	22	35	20	28	50
45	16	18	24	17	21	33
46	21	22	32	22	27	43
47	17	18	30	19	20	30
48	20	21	29	22	23	44
49	21	19	32	21	25	42
50	17	21	27	17	19	33
51	17	16	32	17	23	52

52	20	22	29	18	24	35
53	14	16	27	18	20	35
54	21	20	34	21	26	42
55	20	18	27	17	22	36
56	17	16	25	21	20	40
57	22	22	32	19	26	45
58	18	16	30	17	23	30
59	16	20	29	19	21	35
60	22	21	31	19	24	41
61	20	20	30	17	22	39
62	18	21	28	17	21	37
63	21	22	33	21	24	43
64	16	17	27	18	19	43
65	15	18	31	17	22	41
66	17	22	32	21	24	42
67	20	21	30	19	23	42
68	21	22	33	22	24	49
69	25	25	40	24	30	55
70	19	21	31	21	24	41
71	19	20	29	18	24	36
72	19	20	27	17	22	38
73	20	21	34	21	24	42
74	23	25	37	23	28	41
75	20	23	30	23	26	46
76	21	24	36	24	23	47
77	21	22	34	19	26	37
78	22	25	36	22	30	47
79	20	21	31	17	24	35
80	19	18	26	21	24	40
81	19	18	27	18	22	41
82	18	17	26	18	19	34
83	19	19	32	18	23	39
84	18	18	30	21	25	39
85	20	20	30	21	24	41

86	21	22	31	22	25	42
87	15	17	28	22	20	31
88	25	21	32	18	24	39
89	16	18	26	17	21	36
90	20	20	31	20	26	40
91	16	18	32	16	23	37
92	20	20	33	21	26	46
93	23	25	35	24	29	43
94	19	20	31	19	25	38
95	17	19	32	18	23	40
96	19	20	27	16	21	38
97	22	23	37	23	27	45
98	18	21	29	17	19	40
99	18	22	28	19	26	38
100	15	17	32	18	20	34

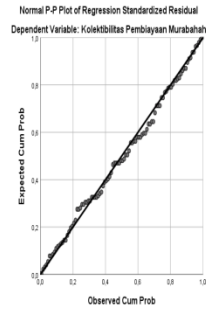
Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

D. Uji Asumsi Klasik

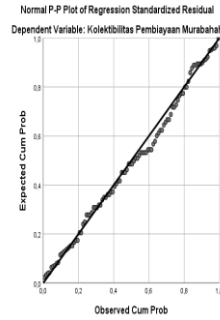
1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model yang digunakan memiliki distribusi yang normal atau tidak. Hal ini penting karena berkaitan dengan ketepatan uji statistik yang akan digunakan pada penelitian ini memiliki distribusi yang normal atau tidak.

Gambar 4.5
Grafik Uji Normalitas

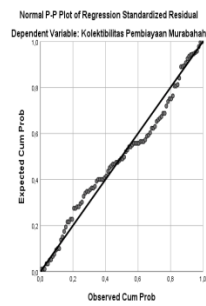


Model 1

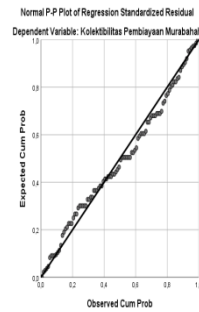


Model 2

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

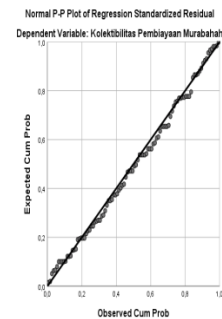


Model 3

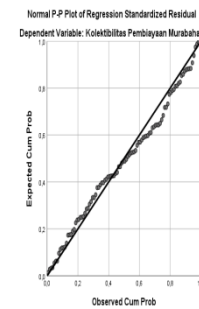


Model 4

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26



Model 5



Model 6

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Berdasarkan gambar 4.5 grafik P-Plot terlihat bahwa memiliki penyebaran dan distribusi yang normal karena data memusat pada garis diagonal P-Plot. Maka dapat dikatakan bahwa data penelitian ini memiliki penyebaran dan terdistribusi dengan normal.

Tabel 4.9
One Sample Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,64136447
Most Extreme Differences	Absolute	,086
	Positive	,086
	Negative	-,052
Test Statistic		,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,063 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Berdasarkan hasil uji Tabel 4.9 dari jumlah 100 responden nilai Kolmogorov-Smirnov $Z = 0,086$ dan nilai signifikan sebesar $0,063 > 0,05$ berarti data yang di uji berdistribusi secara normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mendekteksi adanya gejala heteroskedastisitas dengan menggunakan SPSS. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut bebas dari heteroskedastisitas dan dalam hal ini peneliti menggunakan uji glejser dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,184	2,573		1,237	,219
	Bukti Langsung (Tangible)	-,038	,143	-,044	-,263	,793
	Perhatian (Emphaty)	-,080	,168	-,081	-,476	,635
	Kehandalan (Reliability)	,151	,126	,212	1,202	,233
	DayaTanggap (Responsiveness)	-,091	,164	-,079	-,553	,581
	Jaminan (Assurance)	-,044	,151	-,051	-,291	,772

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Berdasarkan tabel 4.10 dari hasil uji data glejser, nilai signifikannya dari variabel Bukti Langsung (*Tangible*) sebesar $0,793 > 0,05$, Perhatian (*Emphaty*) sebesar $0,635 > 0,05$, Kehandalan (*Reliability*) sebesar $0,233 > 0,05$, Daya Tanggap

(*Responsiveness*) sebesar $0,581 > 0,05$, dan Jaminan (*Assurance*) sebesar $0,772 > 0,05$. Kesimpulannya hasil dari penelitian ini lebih dari $0,05$ dan dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitasnya.

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi linier yang digunakan ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t_1 (sebelumnya). Untuk mengetahui apakah terjadi autokorelasi atau tidak dapat dilihat melalui nilai pada tabel Durbin-Watson, $\alpha = 5\%$. Hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,621 ^a	,385	,379	4,320	2,201

a. Predictors: (Constant), Bukti Langsung (Tangible)

b. Dependent Variable: Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Model 1

Berdasarkan Tabel model 1 bahwa hasil uji autokorelasi diketahui untuk nilai $DW = 2,201$ dibandingkan dengan jumlah sampel 100, variabel bebas (X) = 5 ($K=5$), sehingga didapat hasil $dU = 1,780$ dan $4 - dU = 2,220$. Nilai DW terletak antara ($dU < d < 4 - dU$) sebesar ($1,780 < 2,201 < 2,220$). Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala autokorelasi.

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,628 ^a	,395	,389	4,286	2,210

a. Predictors: (Constant), Perhatian (Emphaty)

b. Dependent Variable: Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Model 2

Berdasarkan Tabel model 2 bahwa hasil uji autokorelasi diketahui untuk nilai $DW = 2,210$ dibandingkan dengan jumlah sampel 100, variabel bebas (X) = 5 ($K=5$), sehingga didapat hasil $dU = 1,780$ dan $4 - dU = 2,220$. Nilai DW terletak antara ($dU < d < 4 - dU$) sebesar ($1,780 < 2,210 < 2,220$). Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala autokorelasi.

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,679 ^a	,461	,456	4,044	2,085

a. Predictors: (Constant), Kehandalan (Reliability)

b. Dependent Variable: Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Model 3

Berdasarkan Tabel model 3 bahwa hasil uji autokorelasi diketahui untuk nilai DW = 2,085 dibandingkan dengan jumlah sampel 100, variabel bebas (X) = 5 (K=5), sehingga didapat hasil dU = 1,780 dan 4 - dU = 2,220. Nilai DW terletak antara (dU < d < 4 - dU) sebesar (1,780 < 2,085 < 2,220). Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala autokorelasi.

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,608 ^a	,370	,364	4,372	2,113

a. Predictors: (Constant), DayaTanggap (Responsiveness)

b. Dependent Variable: Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Model 4

Berdasarkan Tabel model 4 bahwa hasil uji autokorelasi diketahui untuk nilai DW = 2,113 dibandingkan dengan jumlah sampel 100, variabel bebas (X) = 5 (K=5), sehingga didapat hasil dU = 1,780 dan $4 - dU = 2,220$. Nilai DW terletak antara ($dU < d < 4 - dU$) sebesar ($1,780 < 2,113 < 2,220$). Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala autokorelasi.

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,653 ^a	,426	,420	4,175	1,918

a. Predictors: (Constant), Jaminan (Assurance)

b. Dependent Variable: Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Model 5

Berdasarkan Tabel model 5 bahwa hasil uji autokorelasi diketahui untuk nilai DW = 1,918 dibandingkan dengan jumlah sampel 100, variabel bebas (X) = 5 (K=5), sehingga didapat hasil dU = 1,780 dan $4 - dU = 2,220$. Nilai DW terletak antara ($dU < d < 4 - dU$) sebesar ($1,780 < 1,918 < 2,220$). Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala autokorelasi.

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,747 ^a	,559	,535	3,737	2,141

a. Predictors: (Constant), Jaminan (Assurance), DayaTanggap (Responsiveness), Bukti Langsung (Tangible), Perhatian (Emphaty), Kehandalan (Reliability)

b. Dependent Variable: Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Model 6

Berdasarkan Tabel 4.11 bahwa hasil uji autokorelasi diketahui untuk nilai DW = 2,141 dibandingkan dengan jumlah sampel 100, variabel bebas (x) = 5 (K=5), sehingga didapat hasil dU = 1,780 dan 4 - dU = 2,220. Nilai DW terletak antara (dU < d < 4 - dU) sebesar (1,780 < 2,141 < 2,220). Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala autokorelasi.

4. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah pada model regresi linier ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau variabel bebas, untuk mengetahui adanya multikolinearitas dapat dilihat pada nilai

Tolerance \geq 0,10 dan nilai VIF (Variance Inflation Faktor) \leq

10. Hasil penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance			VIF	
1	(Constant)	0,050	3,850		0,013	0,990		
	Bukti Langsung (Tangible)	0,268	0,214	0,140	1,249	0,215	0,373	2,680
	Perhatian (Emphaty)	0,280	0,251	0,128	1,118	0,266	0,358	2,796
	Kehandalan (Reliability)	0,409	0,188	0,258	2,176	0,032	0,335	2,984
	Daya Tanggap (Responsiveness)	0,493	0,245	0,193	2,010	0,047	0,510	1,961
	Jaminan (Assurance)	0,293	0,227	0,152	1,295	0,198	0,342	2,923

a. Dependent Variable: Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Berdasarkan Tabel 4.12 bahwa hasil uji multikolinearitas variabel independen atau variabel bebas menunjukkan nilai VIF Bukti Langsung (*Tangible*) sebesar 2,680, Perhatian (*Emphaty*) sebesar 2,796, Keandalan (*Reliability*) sebesar 2,984, Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 1,961 dan Jaminan (*Assurance*) sebesar 2,923. Sedangkan nilai Tolerance Bukti Langsung (*Tangible*) sebesar 0,373, Perhatian (*Emphaty*) sebesar 0,358, Keandalan (*Reliability*) sebesar 0,335, Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebesar 0,510 dan Jaminan (*Assurance*) sebesar 0,342. Jadi nilai $VIF \leq 10$ dan nilai Tolerance $\geq 0,10$ sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

E. Persamaan Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (Bukti Langsung/*Tangible*, Perhatian/*Emphaty*, Keandalan/*Reliability*, Daya Tanggap/*Responsiveness*, dan Jaminan/*Assurance*) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan pada Bank BTN Syariah KC Serang.

Tabel 4.13
Persamaan Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,050	3,850		,013	,990
	Bukti Langsung (Tangible)	,268	,214	,140	1,249	,215
	Perhatian (Emphaty)	,280	,251	,128	1,118	,266
	Kehandalan (Reliability)	,409	,188	,258	2,176	,032
	Daya Tanggap (Responsiveness)	,493	,245	,193	2,010	,047
	Jaminan (Assurance)	,293	,227	,152	1,295	,198

a. Dependent Variable: Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Berdasarkan Tabel diatas hasil dari output SPSS diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

$$Y = 0,050 + 0,268X_1 + 0,280X_2 + 0,409X_3 + 0,493X_4 + 0,293X_5 + e$$

Sesuai dengan persamaan regresi yang diperoleh, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 0,050. Artinya adalah jika Bukti Langsung/*Tangible* (X_1), Perhatian/*Emphaty* (X_2),

Kehandalan/*Reliability* (X3), Daya Tanggap/*Responsiveness* (X4) dan Jaminan/*Assurance* (X5) tidak ada perubahan atau sama dengan 0 (nol) maka dapat dikatakan bahwa Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan pada bank BTN Syariah KC Serang sebesar 0,050.

2. Nilai koefisien regresi Bukti Langsung/*Tangible* (X1) bernilai positif sebesar 0,268, artinya jika setiap kenaikan 1 poin dari Bukti Langsung/*Tangible* maka akan menyebabkan kenaikan Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan dengan catatan variabel lain dianggap konstan.
3. Nilai koefisien regresi Perhatian/*Emphaty* (X2) bernilai positif sebesar 0,280, artinya jika setiap kenaikan 1 poin dari Perhatian/*Emphaty* maka akan menyebabkan kenaikan Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan dengan catatan variabel lain dianggap konstan.
4. Nilai koefisien regresi Kehandalan/*Reliability* (X3) bernilai positif sebesar 0,409, artinya jika setiap kenaikan 1 poin dari Kehandalan/*Reliability* maka akan menyebabkan kenaikan

Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan dengan catatan variabel lain dianggap konstan.

5. Nilai koefisien regresi Daya Tanggap/*Responsiveness* (X4) bernilai positif sebesar 0,493, artinya jika setiap kenaikan 1 poin dari Daya Tanggap/*Responsiveness* maka akan menyebabkan kenaikan Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan dengan catatan variabel lain dianggap konstan.
6. Nilai koefisien regresi Jaminan/*Assurance* (X5) bernilai positif sebesar 0,293, artinya jika setiap kenaikan 1 poin dari Jaminan/*Assurance* maka akan menyebabkan kenaikan Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan dengan catatan variabel lain dianggap konstan.

F. Uji Kecocokan Model

1. Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi bertujuan untuk mengetahui tingkat keeratan kuat atau tidaknya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang dinyatakan dengan koefisien korelasinya (R). Hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.14
Uji Koefisien Korelasi

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,621 ^a	0,385	0,379	4,320	0,385	61,393	1	98	0,000

a. Predictors: (Constant), Bukti Langsung (*Tangible*)

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Model 1

Berdasarkan Tabel model 1, diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,621 terletak pada interval koefisien 0,60 – 0,79 yang berarti tingkat hubungan antara Bukti Langsung (*Tangible*) dengan Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan pada Bank BTN Syariah KC Serang adalah kuat.

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,628 ^a	0,395	0,389	4,286	0,395	63,933	1	98	0,000

a. Predictors: (Constant), Perhatian (*Emphaty*)

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Model 2

Berdasarkan Tabel model 2, diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,628 terletak pada interval koefisien 0,60 – 0,79 yang

berarti tingkat hubungan antara Perhatian (*Empathy*) dengan Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan pada Bank BTN Syariah KC Serang adalah kuat.

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,679 ^a	0,461	0,456	4,044	0,461	83,913	1	98	0,000

a. Predictors: (Constant), Kehandalan (Reliability)

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Model 3

Berdasarkan Tabel model 3, diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,679 terletak pada interval koefisien 0,60 – 0,79 yang berarti tingkat hubungan antara Kehandalan (*Reliability*) dengan Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan pada Bank BTN Syariah KC Serang adalah kuat.

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,608 ^a	0,370	0,364	4,372	0,370	57,593	1	98	0,000

a. Predictors: (Constant), DayaTanggap (Responsiveness)

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Model 4

Berdasarkan Tabel model 4, diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,608 terletak pada interval 0,60 – 0,79 yang berarti tingkat hubungan antara Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan pada Bank BTN Syariah KC Serang adalah kuat.

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,653 ^a	0,426	0,420	4,175	0,426	72,670	1	98	0,000

a. Predictors: (Constant), Jaminan (Assurance)

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Model 5

Berdasarkan Tabel model 5, diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,653 terletak pada interval 0,60 – 0,79 yang berarti tingkat hubungan antara Jaminan (*Assurance*) dengan Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan pada Bank BTN Syariah KC Serang adalah kuat.

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,747 ^a	0,559	0,535	3,737	0,559	23,800	5	94	0,000

a. Predictors: (Constant), Jaminan (Assurance), DayaTanggap (Responsiveness), Bukti Langsung (Tangible), Perhatian (Emphaty), Kehandalan (Reliability)

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Model 6

Berdasarkan Tabel model 6, diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,747 terletak pada interval koefisien 0,60 – 0,79 yang berarti tingkat hubungan antara Bukti Langsung (*Tangible*), Perhatian (*Emphaty*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Jaminana (*Assurance*) dengan Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan pada Bank BTN Syariah KC Serang adalah kuat.

2. Uji Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi dilakukan untuk melihat seberapa besar variabel independen memberikan kontribusi terhadap variabel dependen dengan koefisien determinasinya (R Square). Hasilnya sebagai berikut:

Tabel 4.15
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,621 ^a	,385	,379	4,320	2,201

a. Predictors: (Constant), Bukti Langsung (Tangible)

b. Dependent Variable: Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Model 1

Berdasarkan Tabel model 1, dapat dilihat hasil uji koefisien determinasi terdapat nilai koefisien determinasi R Square yaitu 0,385 yang berarti pengaruh variabel Bukti Langsung (*Tangible*) terhadap variabel Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan sebesar 38,5% sedangkan sisanya yaitu sebesar $100\% - 38,5\% = 61,5\%$ dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,628 ^a	,395	,389	4,286	2,210

a. Predictors: (Constant), Perhatian (Empathy)

b. Dependent Variable: Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Model 2

Berdasarkan Tabel model 2, dapat dilihat hasil uji koefisien determinasi terdapat nilai koefisien determinasi R Square yaitu 0,395 yang berarti pengaruh variabel Perhatian (*Emphaty*) terhadap variabel Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan sebesar 39,5% sedangkan sisanya yaitu sebesar $100\% - 39,5\% = 60,5\%$ dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,679 ^a	,461	,456	4,044	2,085

a. Predictors: (Constant), Kehandalan (Reliability)

b. Dependent Variable: Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Model 3

Berdasarkan Tabel model 3, dapat dilihat hasil uji koefisien determinasi terdapat nilai koefisien determinasi R Square yaitu 0,461 yang berarti pengaruh variabel Kehandalan (*Reliability*) terhadap variabel Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan sebesar 46,1% sedangkan sisanya yaitu sebesar $100\% - 46,1\% = 53,9\%$ dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,608 ^a	,370	,364	4,372	2,113

a. Predictors: (Constant), DayaTanggap (Responsiveness)

b. Dependent Variable: Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Model 4

Berdasarkan Tabel model 4, dapat dilihat hasil uji koefisien determinasi terdapat nilai koefisien determinasi R Square yaitu 0,370 yang berarti pengaruh variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap variabel Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan sebesar 37,0% sedangkan sisanya yaitu sebesar $100\% - 37,0\% = 63\%$ dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,653 ^a	,426	,420	4,175	1,918

a. Predictors: (Constant), Jaminan (Assurance)

b. Dependent Variable: Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Model 5

Berdasarkan Tabel model 5, dapat dilihat hasil uji koefisien determinasi terdapat nilai koefisien determinasi R Square yaitu 0,426 yang berarti pengaruh variabel Jaminan (*Assurance*) terhadap variabel Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan sebesar 42,6% sedangkan sisanya yaitu sebesar $100\% - 42,6\% = 57,4\%$ dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,747 ^a	,559	,535	3,737	2,141

a. Predictors: (Constant), Jaminan (*Assurance*), DayaTanggap (*Responsiveness*), Bukti Langsung (*Tangible*), Perhatian (*Emphaty*), Keandalan (*Reliability*)

b. Dependent Variable: Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Model 6

Berdasarkan Tabel model 6, dapat dilihat hasil uji koefisien determinasi terdapat nilai koefisien determinasi R Square yaitu 0,559 yang berarti pengaruh variabel Bukti Langsung (*Tangible*), Perhatian (*Emphaty*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*) terhadap variabel Komitmen Nasabah Menjaga

Kolektibilitas Pembiayaan sebesar 55,2% sedangkan sisanya yaitu sebesar $100\% - 55,9\% = 44,1\%$ dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

G. Pengujian Hipotesis

1. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Dengan taraf 5% (0,05) dan hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Sig < 0,05 atau F hitung > dari nilai F tabel, maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
- 2) Jika nilai Sig > 0,05 atau F hitung < dari nilai F tabel, maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Tabel 4.16
Hasil Uji F Simultan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1661,816	5	332,363	23,800	,000 ^b
	Residual	1312,694	94	13,965		
	Total	2974,510	99			

a. Dependent Variable: Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

b. Predictors: (Constant), Jaminan (Assurance), DayaTanggap (Responsiveness), Bukti Langsung (Tangible), Perhatian (Emphaty), Kehandalan (Reliability)

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Berdasarkan Tabel 4.16 hasil uji F nilai Signifikansi sebesar $0,00 <$ dari $0,05$ atau nilai F hitung sebesar $23,800 >$ dari nilai F tabel sebesar $2,31$. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah data layak digunakan untuk pengambilan keputusan. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel Bukti Langsung (*Tangible*), Perhatian (*Emphaty*), Kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk menguji koefisien regresi berganda secara parsial dengan taraf Signifikansi 5% (0.05), maka hipotesis yang digunakan adalah:

- 1) Jika nilai Sig < 0,05 atau T hitung > dari T tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- 2) Jika nilai Sig > 0,05 atau T hitung < dari T tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 4.17
Hasil Uji Statistik Parsial

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,050	3,850		,013	,990
	Bukti Langsung (Tangible)	,268	,214	,140	1,249	,215
	Perhatian (Emphaty)	,280	,251	,128	1,118	,266
	Kehandalan (Reliability)	,409	,188	,258	2,176	,032
	DayaTanggap (Responsiveness)	,493	,245	,193	2,010	,047
	Jaminan (Assurance)	,293	,227	,152	1,295	,198

a. Dependent Variable: Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Sumber data: Pengolahan data SPSS versi 26

Gambar 4.6
Pengujian Hipotesis



a. Pengujian Hipotesis X1

Berdasarkan Tabel 4.17 bahwa nilai T hitung variabel Bukti Langsung (*Tangible*) lebih kecil dari nilai T tabel ($1,249 < 1,985$) atau taraf Signifikansi X1 $0,215$ lebih besar dari $0,05$ ($0,215 > 0,05$). Maka kesimpulannya adalah H_0 diterima dan H_1 ditolak.

b. Pengujian Hipotesis X2

Berdasarkan Tabel 4.17 bahwa nilai T hitung variabel Perhatian (*Emphaty*) lebih kecil dari nilai T tabel ($1,118 < 1,985$) atau taraf Signifikansi X2 $0,266$ lebih besar dari $0,05$ ($0,266 > 0,05$). Maka kesimpulannya adalah H_0 diterima dan H_2 ditolak.

c. Pengujian Hipotesis X3

Berdasarkan Tabel 4.17 bahwa nilai T hitung variabel Keandalan (*Reliability*) lebih besar dari nilai T tabel ($2,176 > 1,985$) atau taraf Signifikansi X3 $0,032$ lebih kecil dari $0,05$ ($0,032 < 0,05$). Maka kesimpulannya adalah H0 ditolak dan H3 diterima.

d. Pengujian Hipotesis X4

Berdasarkan Tabel 4.17 bahwa nilai T hitung variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) lebih besar dari nilai T tabel ($2,010 > 1,985$) atau taraf Signifikansi X4 $0,047$ lebih kecil dari $0,05$ ($0,047 < 0,05$). Maka kesimpulannya adalah H0 ditolak dan H4 diterima.

e. Pengujian Hipotesis X5

Berdasarkan Tabel 4.17 bahwa nilai T hitung variabel Jaminan (*Assurance*) lebih kecil dari nilai T tabel ($1,295 < 1,985$) atau taraf Signifikansi X5 $0,198$ lebih besar dari $0,05$ ($0,198 > 0,05$). Maka kesimpulannya adalah H0 diterima dan H5 ditolak.

H. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Bukti Langsung (*Tangible*) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Berdasarkan hasil analisis regresi sebelumnya dari data tersebut bahwa nilai T hitung variabel Bukti Langsung (*Tangible*) (X1) lebih kecil dari nilai T tabel ($1,249 < 1,985$) atau taraf Signifikansi X1 sebesar 0,215 lebih besar dari 0,05 ($0,215 > 0,05$). Maka kesimpulannya adalah H0 diterima dan H1 ditolak, artinya pada penelitian ini variabel Bukti Langsung (*Tangible*) tidak berpengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Fatmawarni (2011) dan penelitian Rachmi Nazilah (2015) yang menyatakan bahwa Bukti Langsung tidak berpengaruh secara Signifikan terhadap nasabah yang menggunakan fasilitas pembiayaan dengan komitmen nasabah menjaga kolektibilitasnya. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Anshoriyah Rohman (2017) menyatakan bahwa Bukti Langsung (*Tangible*) berpengaruh positif dan Signifikan

terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan. Pada penelitian ini Bukti Langsung (*Tangible*) di Bank BTN Syariah KC Serang digunakan untuk menunjang kegiatan transaksi dan kenyamanan nasabah. Kenyamanan ruang tunggu atau fasilitas bank memang diperhitungkan oleh nasabah tetapi tidak terlalu terpengaruh karena sebagian besar nasabah adalah berasal dari daerah sekitar dan mereka tidak terlalu mempermasalahkannya sehingga pada variabel Bukti Langsung (*Tangible*) tidak terpengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang.

2. Pengaruh Perhatian (*Emphaty*) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Berdasarkan hasil analisis regresi sebelumnya dari data tersebut bahwa nilai T hitung variabel Perhatian (*Emphaty*) (X_2) lebih kecil dari nilai T tabel ($1,118 < 1,985$) atau taraf Signifikansi X_2 0,266 lebih besar dari 0,05 ($0,226 > 0,05$). Maka kesimpulannya adalah H_0 diterima dan H_2 ditolak, artinya pada penelitian ini variabel Perhatian (*Emphaty*) tidak

berpengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Fatmawarni (2011) yang menyatakan bahwa Perhatian (*Emphaty*) tidak berpengaruh secara Signifikan terhadap nasabah yang menggunakan fasilitas pembiayaan dengan komitmen nasabah menjaga kolektibilitasnya. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Anshoriyah Rohman (2017) dan Aditya Niko Pratama (2018) menyatakan bahwa Perhatian (*Emphaty*) berpengaruh positif dan Signifikan terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan. Pada penelitian ini Perhatian (*Emphaty*) di bank BTN Syariah KC Serang digunakan untuk memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah dengan menggali setiap kebutuhan nasabah dan tanpa membedakan kondisi ekonomi nasabah. Variabel Perhatian (*Emphaty*) tidak secara langsung berpengaruh terhadap terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang.

3. Pengaruh Kehandalan (*Reliability*) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Berdasarkan hasil analisis regresi sebelumnya dari data tersebut bahwa nilai T hitung variabel Kehandalan (*Reliability*) (X3) lebih besar dari nilai T tabel ($2,176 > 1,985$) atau taraf Signifikansi X3 0,032 lebih kecil dari 0,05 ($0,032 < 0,05$). Maka kesimpulannya adalah H0 ditolak dan H3 diterima, artinya pada penelitian ini variabel Kehandalan (*Reliability*) berpengaruh positif terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Widayarni (2014) dan Aditya Niko Pratama (2018) yang menyatakan bahwa variabel Kehandalan (*Reliability*) berpengaruh positif dan Signifikan terhadap nasabah yang menggunakan fasilitas pembiayaan dengan komitmen nasabah menjaga kolektibilitasnya. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Fatmawarni (2011) menyatakan bahwa Kehandalan (*Reliability*) tidak berpengaruh Signifikan terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan. Pada penelitian

ini bank BTN Syariah KC Serang dalam melayani nasabah melakukan transaksi sesuai dengan Keandalan (*Reliability*) yang dimiliki oleh pegawai yaitu ditangani dengan cepat dan tepat tanpa berbelit-belit pada saat melakukan pembiayaan. Sehingga Keandalan (*Reliability*) dapat berpengaruh dalam melakukan pembiayaan terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan Pada Bank BTN Syariah KC Serang.

4. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Berdasarkan hasil analisis regresi sebelumnya dari data tersebut bahwa nilai T hitung variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X4) lebih besar dari nilai T tabel ($2,010 > 1,985$) atau taraf Signifikansi X4 $0,047$ lebih kecil dari $0,05$ ($0,047 < 0,05$). Maka kesimpulannya adalah H_0 ditolak dan H_4 diterima, artinya pada penelitian ini variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh positif terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Fatmawarni (2011) dan Widyarini (2014) yang menyatakan bahwa variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh positif dan Signifikan terhadap nasabah yang menggunakan fasilitas pembiayaan dengan komitmen nasabah menjaga kolektibilitasnya. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Aditya Niko Pratama (2018) menyatakan bahwa Daya Tanggap (*Responsiveness*) tidak berpengaruh Signifikansi terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan. Pada penelitian ini Daya Tanggap (*Responsiveness*) di bank BTN Syariah KC Serang digunakan untuk melayani dan merespon permintaan nasabah dengan cepat dalam menyelesaikan keluhan nasabah. Hal tersebut berpengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan.

5. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan

Berdasarkan hasil analisis regresi sebelumnya dari data tersebut bahwa nilai T hitung variabel Jaminan (*Assurance*)

lebih kecil dari nilai T tabel ($1,295 < 1,985$) atau taraf Signifikansi $X5$ $0,198$ lebih besar dari $0,05$ ($0,198 > 0,05$). Maka kesimpulannya adalah H_0 diterima dan H_5 ditolak, artinya pada variabel Jaminan (*Assurance*) tidak berpengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Fatmawarni (2011) dan Widyarini (2014) yang menyatakan bahwa variabel Jaminan (*Assurance*) tidak berpengaruh Signifikan terhadap nasabah yang menggunakan fasilitas pembiayaan dengan komitmen nasabah menjaga kolektibilitasnya. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Aditya Niko Pratama (2018) menyatakan bahwa Jaminan (*Assurance*) berpengaruh Signifikan terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan. Pada penelitian ini Jaminan (*Assurance*) di bank BTN Syariah KC Serang digunakan untuk menunjukkan keyakinan dan kepercayaan kepada nasabah. Nasabah bank BTN Syariah menitipkan dana atas dasar kepercayaan, nasabah juga percaya bahwa bank

BTN Syariah dapat menjaga dana yang dititipkan dan memberikan bagi hasil yang memuaskan. Kepercayaan yang telah ada pada nasabah secara otomatis menjadi jaminan sehingga tidak merasa secara langsung berpengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan.

6. Pengaruh Bukti Langsung (*Tangible*), Perhatian (*Emphaty*), Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan hasil analisis regresi sebelumnya hasil uji F nilai Signifikansi sebesar 0,00 lebih kecil dari 0,05 ($0,00 < 0,05$) atau nilai F hitung sebesar 23,800 lebih besar dari nilai F tabel sebesar 2,31 ($23,800 > 2,31$). Artinya H_0 ditolak dan H_6 diterima. Jadi kesimpulannya bahwa secara simultan variabel Bukti Langsung (*Tangible*), Perhatian (*Emphaty*), Keandalan (*Realibility*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap Komitmen Nasabah Menjaga Kolektibilitas Pembiayaan di Bank BTN Syariah Kantor Cabang Serang.