



## Penerapan Nilai-Nilai Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat KCP Stabat

\***Riski Aseandi**<sup>1, a</sup>, **Safaruddin Munthe**<sup>2, b</sup>, **Aswin Fahmi D**<sup>3, c</sup>

<sup>1,2,3</sup> STAI Syekh H. Abdul Halim Hasan Al-Ishlahiyah Binjai, Sumatera Utara, Indonesia

Email: <sup>a</sup>[riskiaseandi@ishlahiyah.ac.id](mailto:riskiaseandi@ishlahiyah.ac.id); <sup>b</sup>[safaruddinmunthe@ishlahiyah.ac.id](mailto:safaruddinmunthe@ishlahiyah.ac.id); <sup>c</sup>[aswinfahmi@umnaw.ac.id](mailto:aswinfahmi@umnaw.ac.id)

### DOI:

<https://doi.org/10.46963/jam.v6i1.1005>

### Cara Mensitasi Artikel ini:

Aseandi, R., Munthe, S., & Fahmi, D. A. (2023). Penerapan nilai-nilai syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Stabat. *AL-Muqayyad*, 6(1), 30-41. <https://doi.org/10.46963/jam.v6i1.1005>

### ABSTRACT

#### **Keywords:**

Implementation of sharia values, Customer satisfaction, Bank Muamalat

*Long-term customer satisfaction still needs to be improved in order to help improve the customer's economy and increase the number of customers as well as provide progress for Islamic banks themselves. In increasing bank customer satisfaction, it is necessary to take a way through the application of sharia values. The purpose of the article is to find out how influential the implementation of sharia values is on customer satisfaction at Bank Muamalat KCP Stabat. This research method was conducted using quantitative research methods. The research was conducted by way of field survey research. Data collection techniques in this study used interviews and questionnaires. The analysis technique in the data uses a simple correlation. Data processing using the SPSS software program. The results of this study prove that there is a simultaneous influence of the application of sharia values on customer satisfaction at Bank Muamalat KCP Stabat.*

#### **Kata Kunci:**

Penerapan Nilai-nilai Syariah, Kepuasan Nasabah, Bank Muamalat

### ABSTRAK

#### **Informasi Artikel:**

Diterima:  
08/06/2023  
Direvisi:  
22/06/2023  
Diterbitkan  
30/06/2023

*Kepuasan nasabah dalam jangka panjang yang masih perlu ditingkatkan guna untuk membantu meningkatkan ekonomi nasabah serta menambah jumlah nasabah juga memberikan kemajuan bank syariah itu sendiri. Dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank perlu menempuh cara melalui penerapan nilai-nilai syariah. Tujuan artikel untuk mengetahui seberapa berpengaruh Penerapan nilai-nilai syariah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Stabat. Metode penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian dilakukan dengan cara penelitian survei lapangan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan kuesioner. Teknik analisis dalam data menggunakan Korelasi sederhana. Pengolahan data menggunakan program software SPSS. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh secara simultan penerapan nilai-nilai syariah terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Stabat.*

#### **\*Corresponding**

#### **Author**

[riskiaseandi@ishlahiyah.ac.id](mailto:riskiaseandi@ishlahiyah.ac.id);

### PENDAHULUAN

Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yakni bank dengan tata cara dan operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam. Salah satu unsur yang harus dihindari dalam muamalah Islam adalah praktik-praktik yang mengandung unsur riba, spekulasi dan penipuan. Perbankan syariah memiliki pengaruh yang besar dalam aktifitas perekonomian masyarakat. Berbagai produk perbankan syariah diharapkan mampu mendorong dan mempercepat kemajuan ekonomi masyarakat sesuai dengan prinsip Islam. Dalam prinsip Islam, aktivitas ekonomi tidak boleh dilepaskan dari



aturan keimanan Allah SWT bahkan menjadi *built in control* bagi pelaku ekonomi. Dari sinilah kemudian perbankan syariah dibangun dan dirancang untuk meningkatkan derajat kehidupan manusia. Perbankan syariah diharapkan menjadi alternatif bagi solusi yang menentukan bagi perkembangan ekonomi nasional khususnya umat Islam. (Firdaus, 2010)

Adanya pengaplikasian nilai-nilai Islam dalam setiap perbankan syariah yaitu perjanjian atau akad yang dibuat antara bank syariah dengan nasabahnya, akan sangat mendukung proses perkembangan perbankan syariah ke depannya. Penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar tentu saja akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah. Penerapan nilai-nilai Islam perlu menjadi perhatian penting bagi setiap bank syariah. Dengan penerapan nilai-nilai Islam tersebut, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menempatkan dananya ataupun untuk menggunakan pembiayaan dari bank syariah, Hal itu menunjukkan masyarakat telah menjadi nasabah yang merasa puas pada bank syariah. (Imaniyati, 2015)

Salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah pelayanan dari bank syariah tersebut. Kualitas layanan menjadi salah satu kunci dalam strategi demi meraih hati dari para nasabah yang ada. Agama Islam mengajarkan kepada umatnya yang melakukan kegiatan usaha untuk selalu memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada pelanggan adalah salah satu kegiatan yang sangat mulia dimata Allah SWT dan bagi siapa saja yang melakukannya akan mendapatkan kemuliaan dan kebaikan dari apa yang telah dikerjakan. Nilai-nilai keislaman dalam memberikan pelayanan kepada konsumen perlu diterapkan yakni Fathanah yang ditunjukkan dengan profesional, shidiq yang ditunjukkan dengan nilai kejujuran, tabligh yang ditunjukkan dengan perilaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, dan amanah yang ditunjukkan dengan jaminan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. (Staria, 2019)

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah sarana prasarana untuk mempertahankan hubungan jangka panjang yang bernilai dengan perusahaan. Sarana prasarana adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen.<sup>4</sup> Sarana prasarana dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. (Tjiptono, 2010) Karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Disadari atau tidak, nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di bank, baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, keamanan, dan sebagainya. Selain sarana prasarana tersebut, fasilitas yang tidak kalah penting lainnya adalah fasilitas perbankan itu sendiri yang sangat dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam transaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM, kelengkapan ruang tunggu, fasilitas pendukung untuk transaksi. (Wiji, 2011).

Kualitas pelayanan yang tinggi menimbulkan sarana prasarana yang membuat nasabah puas dan selanjutnya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah bisa dilihat melalui tabel di bawah ini:

**Tabel 1**  
**Jumlah nasabah Bank Muamalat**

| Tahun | Jumlah nasabah |
|-------|----------------|
| 2018  | 1.320          |
| 2019  | 1.214          |
| 2020  | 1.196          |

*Sumber: Data Sekunder Bank Muamalat KCP Stabat (2021)*

Berdasarkan tabel di atas dapat kita lihat dengan jelas bahwa jumlah nasabah Bank Muamalat KCP Stabat pada tiga tahun terakhir mengalami penurunan yang cukup drastis. Hal ini disebabkan adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, yaitu Bank Muamalat KCP Stabat sehingga berdampak pada penurunan kepuasan nasabah. Berdasarkan kondisi itu, hal yang paling utama untuk menciptakan kepuasan pada nasabah selain jumlah transaksinya, yaitu bagaimana cara bank memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya sehingga bisa menciptakan kepuasan nasabahnya. Selain itu, lahan parkir yang begitu terbatas sehingga mengenai jalan raya. Selanjutnya disusul dengan jumlah mesin ATM yang terbatas sehingga jika mesin ATM itu mengalami gangguan atau *offline* jaringan, maka nasabah kesulitan untuk menarik uangnya. Dalam menangkap peluang pasar bank yang cukup besar dan mengingat kedekatan hubungan dengan nasabah merupakan hal yang sangat penting untuk membangun hubungan dengan nasabah.

## **METODE**

Pengujian validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Valid berarti instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai signifikan 0,05 (5%). Dalam uji validitas dapat digunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*), dengan kriteria sebagai berikut:

Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Menurut Silaen (2018:23), Desain Penelitian adalah desain mengenai keseluruhan proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian (Aditia, 2019). Desain penelitian (research design) adalah rencana untuk pengumpulan, pengukuran, dan analisis data, berdasarkan pertanyaan peneliti dari studi. Menurut Sekaran (2017:109) "Penelitian eksplanatori atau disebut juga penelitian verifikatif bertujuan untuk menguji

suatu kebenaran melalui pengujian hipotesis tentang sebab akibat antara variable yang di teliti". (Aditia, 2019).

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Kuesioner (Angket), Dokumentasi dan Wawancara

Sebelum penelitian dilakukan, perlu adanya pengujian terhadap dua konsep besar dalam bidang *meassurment* yaitu validitas dan reliabilitas terhadap daftar pernyataan yang digunakan. Pengujian validitas dan reliabilitas daftar pernyataan ini dimaksudkan agar daftar pernyataan yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian yang memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang memenuhi syarat setelah pengujian terhadap instrumen kemudian dilakukan analisis regresi linear berganda. Tahapannya ialah yaitu :

### **Uji Realibilitas**

Reliabilitas sebenarnya adalah alat mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu indikator atau kuesioner dapat dilihat dari nilai *cronbach alpha* ( $\alpha$ ), dengan kriteria sebagai berikut:

Jika nilai *cronbach alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar ( $>$ ) 0,60 maka indikator atau kuesioner tersebut dinyatakan reliabel. Jika nilai *cronbach alpha* ( $\alpha$ ) lebih kecil ( $<$ ) 0,60 maka indikator atau kuesioner tersebut dinyatakan tidak reliabel.

### **Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah untuk menguji data variabel X dan variabel Y pada persamaan regresi yang dihasilkan, yaitu berdistribusi normal dan berdistribusi tidak normal. Dalam uji normalitas ini penulis menggunakan histogram dan normal probability plot, dengan kriteria sebagai berikut:

Jika kurva histogram berbentuk simetris atau tidak melenceng ke kiri maupun ke kanan, maka dinyatakan model regresi berdistribusi normal. Jika titik-titik pada normal probability plot berhimpit dan mengikuti garis diagonalnya, maka dinyatakan model regresi berdistribusi normal.

### **Uji Multikolinieritas**

Menurut Imam Ghozali, digunakan untuk menguji apakah terjadi interkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen (Ghozali, 2011). Pengambilan keputusan pada uji multikolinieritas adalah sebagai berikut:

Jika nilai VIF  $<$  10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah multikolinieritas. Jika nilai VIF  $>$  10, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi masalah multikolinieritas.

### **Al-Muqayyad**

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data disimpulkan bahwa terjadi masalah heteroskedastisitas.

Dalam merealisasikan kegiatan penelitian, maka perlu dipilih tempat yang relevan dengan judul yang akan di bahas. Sehubungan dengan penelitian yang penulis jalankan, maka penelitian ini dilaksanakan di kantor Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Stabat yang beralamat di Jl. KH. Zainul Arifin No. 52 B-C Stabat, Kabupaten Langkat, Sumatera Utara.

Populasi adalah himpunan unit yang terdiri atas orang, objek, transaksi atau kejadian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan disimpulkan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Muamalat KCP Stabat yang berjumlah 1.196 nasabah.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel ditarik dari populasi dengan pertimbangan ilmiah. Salah satu syaratnya bahwa penarikan sampel harus terukur dan representatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* ini termasuk dalam teknik probability sampling, dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus slovin, yakni:

$$n = \frac{n}{1 + Ne^2}$$

#### Keterangan:

N = Ukuran populasi

n = Jumlah sampel yang diambil

e = 0,15 (tingkat kesalahan)

$$n = \frac{1.196}{1 + 1.196 \cdot (0,15)^2}$$

$$n = \frac{1.196}{1 + 1.196 \cdot 0,0225}$$

$$n = \frac{1.196}{27,91}$$

$$n = \frac{1.196}{1 + 26,91}$$

$$n = 42,85n \text{ dibulatkan } 43$$

Berdasarkan penarikan sampel dengan menggunakan rumus slovin di atas, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 43 nasabah. Dari sampel tersebut bertujuan untuk mewakili seluruh adanya populasi yang ada di Bank Muamalat KCP Stabat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya indikator atau kuesioner dari masing-masing variabel. Pengujian dilakukan dengan membandingkan  $r$  hitung dan  $r$  tabel. Nilai  $r$  hitung merupakan hasil korelasi jawaban responden pada masing-masing pernyataan di setiap variabel yang di analisis dengan program SPSS dan outputnya bernama *corrected item correlation*. Sedangkan untuk mendapatkan  $r$  tabel dilakukan dengan tabel  $r$  *product moment*, yaitu menentukan  $\alpha = 0,05$  kemudian  $n$  (sampel) = 43 sehingga didapat nilai  $r$  tabel dua sisi sebesar 0,301. Tingkat kevalidan indikator atau kuesioner dapat ditentukan, apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel = Valid dan  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel = Tidak Valid. Hasil uji validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel. 2**

**Uji Validitas**

|  | <b>Indikator</b> | <b>rhitung</b> | <b>rtable</b> | <b>Keterangan</b> |
|--|------------------|----------------|---------------|-------------------|
| PenerapanNilai<br>-Nilai<br>Syariah(X) | Indikator1       | 0,534          | 0,301         | Valid             |
|  | Indikator2       | 0,589          | 0,301         | Valid             |
|  | Indikator3       | 0,626          | 0,301         | Valid             |
|  | Indikator4       | 0,550          | 0,301         | Valid             |
|  | Indikator5       | 0,502          | 0,301         | Valid             |
|  | Indikator6       | 0,509          | 0,301         | Valid             |
|  | Indikator7       | 0,463          | 0,301         | Valid             |
|  | Indikator8       | 0,355          | 0,301         | Valid             |
|  | Indikator9       | 0,395          | 0,301         | Valid             |
|  | Indikator10      | 0,388          | 0,301         | Valid             |
| KepuasanNas<br>abah(Y)                 | Indikator1       | 0,795          | 0,301         | Valid             |
|  | Indikator2       | 0,680          | 0,301         | Valid             |
|  | Indikator3       | 0,855          | 0,301         | Valid             |
|  | Indikator4       | 0,728          | 0,301         | Valid             |
|  | Indikator5       | 0,750          | 0,301         | Valid             |
|  | Indikator6       | 0,675          | 0,301         | Valid             |
|  | Indikator7       | 0,834          | 0,301         | Valid             |

|            |       |       |       |
|------------|-------|-------|-------|
| Indikator8 | 0,615 | 0,301 | Valid |
| Indikator9 | 0,672 | 0,301 | Valid |

Berdasarkan tabel di atas, hasil uji validitas memperlihatkan nilai  $r$  hitung setiap indikator, variabel penerapan nilai-nilai syariah (X) dan variabel kepuasan nasabah (Y) lebih besar dibanding nilai  $r$  tabel. Dengan demikian indikator atau kuesioner yang digunakan oleh masing-masing variabel, penerapan nilai-nilai syariah (Y) valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

### Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah indikator atau kuesioner yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel. Reliabilitas suatu indikator atau kuesioner dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ), yaitu apabila nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar ( $>$ ) 0,60 maka indikator atau kuesioner adalah reliabel, sedangkan apabila nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) lebih kecil ( $<$ ) 0,60 maka indikator atau kuesioner tidak reliabel. Secara keseluruhan hasil uji reliabilitas dapat dilihat hasilnya pada tabel berikut:

**Tabel. 3**  
**Uji Realibilitas**

| Variabel                        | Cronbach's Alpha | Standar Reliabilitas | Ket      |
|---------------------------------|------------------|----------------------|----------|
| Penerapan Nilai-NilaiSyariah(X) | 0,658            | 0,60                 | Reliabel |
| Kepuasan Nasabah(Y)             | 0,893            | 0,60                 | Reliabel |

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer(2021)*

Berdasarkan tabel di atas, nilai *cronbach's alpha* semua variabel lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator atau kuesioner yang digunakan variabel penerapan nilai-nilai syariah (X) dan variabel Kepuasan nasabah (Y), semua dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

### Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah terjadi interkorelasi (hubungan yang kuat) antar variabel independen. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkorelasi antar variabel independen (tidak terjadi masalah multikolinieritas). Untuk menguji multikolinieritas ada atau tidaknya masalah multikolinieritas ini adalah dengan cara melihat nilai VIF masing-masing variabel independen. Jika nilai  $VIF < 10$ , maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah multikolinieritas.

Jika nilai VIF  $>10$ , maka dapat disimpulkan terjadi masalah multikolinieritas. Hasil dari uji multikolinieritas pada variabel penerapan nilai-nilai syariah terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel. 4**  
**Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                             | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |      | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|------|-------------------------|-------|
|                                   | B                           | Std. Error | Beta                      | T    |      | Tolerance               | VIF   |
| Penerapan Nilai-nilai Syariah (X) | .036                        | .211       | .021                      | .172 | .864 | .928                    | 1.078 |

Berdasarkan tabel di atas, nilai VIF dari variabel penerapan nilai-nilai syariah sebesar 1,078. Hal ini menunjukkan nilai VIF dari variabel penerapan nilai-nilai syariah (X) lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut tidak terjadi masalah multikolinieritas.

#### **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas adalah jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data disimpulkan bahwa terjadi masalah heteroskedastisitas. Asumsi yang baik dalam model regresi adalah tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Hasil dari uji heteroskedastisitas pada variabel pelayanan dan penerapan nilai-nilai syariah terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel. 5**  
**Uji Heteroskedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |   | Sig. | Collinearity Statistics |     |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|---|------|-------------------------|-----|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      | T |      | Tolerance               | VIF |

|   |      |      |      |      |      |      |       |
|---|------|------|------|------|------|------|-------|
| Penerapan<br>Nilai-Nilai<br>Syariah<br>(X2) | .053 | .123 | .071 | .436 | .665 | .928 | 1.078 |
|---|------|------|------|------|------|------|-------|

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel di atas, nilai nilai signifikansi variabel penerapan nilai-nilai syariah (X) sebesar 0,665. Hal ini menunjukkan nilai signifikansi dari variabel penerapan nilai-nilai syariah (X) lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas adalah jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka data disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data disimpulkan bahwa terjadi masalah heteroskedastisitas. Asumsi yang baik dalam model regresi adalah tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Hasil dari uji heteroskedastisitas pada variabel penerapan nilai-nilai syariah terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel. 6**  
**Uji Heteroskedastisitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model                                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T    | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|--|-----------------------------|------------|---------------------------|------|------|-------------------------|-------|
|  | B                           | Std. Error | Beta                      |      |      | Tolerance               | VIF   |
| Penerapan<br>Nilai-Nilai<br>Syariah<br>(X) | .053                        | .123       | .071                      | .436 | .665 | .928                    | 1.078 |

Dependent Variable: RES2

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi nilai signifikansi variabel penerapan nilai-nilai syariah (X) sebesar 0,665. Hal ini menunjukkan nilai signifikansi dari variabel penerapan nilai-nilai syariah (X) lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

### Uji Korelasi

Uji korelasi (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel} < 0,05$ , maka terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel} > 0,05$ , maka tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil dari uji t antara penerapan nilai-nilai syariah terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel. 7**  
**Uji Korelasi**  
**Coefficientsa**

| Model |                                  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|----------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|       |                                  | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)                       | -2.957                      | 9.410      |                           | -.314 | .755 |                         |       |
|       | Penerapan Nilai-nilai syariah(X) | .923                        | .163       | .678                      | 5.660 | .000 | .928                    | 1.078 |
|       | Kepuasan Nasabah(Y)              | .036                        | .211       | .021                      | .172  | .864 | .928                    | 1.078 |

### Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu, penerapan nilai-nilai syariah (X), secara simultan terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan nasabah (Y). Analisa dilakukan apabila  $F_{hitung} > F_{tabel} < 0,05$  maka terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel} > 0,05$ , maka tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil uji F antara variabel pelayanan dan penerapan nilai-nilai syariah dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel. 8**  
**Anova**

| Model |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F    | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|------|-------------------|
| 1     | Regression | 517.628        | 2  | 258.814     | 17.5 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 589.348        | 40 | 14.734      | 66   |                   |
|       | Total      | 1106.977       | 42 |             |      |                   |

Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Penerapan Nilai-Nilai Syariah (X)

### Al-Muqayyad

Vol 6 No 1 (2023)

### **Pembahasan Hasil penelitian**

Dari hasil yang diperoleh dari persamaan Regresi linear sederhana dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi penerapan nilai-nilai syariah (Ha2) bernilai positif sebesar 0,923. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Dari hasil Uji F yang diperoleh maka nilai signifikansi untuk variabel penerapan nilai-nilai syariah (X) secara simultan terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai F hitung 17,566 > F tabel 3,226. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat pengaruh secara simultan penerapan nilai-nilai syariah (X) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Dari hasil Uji Koefisien Determinasi, nilai R adalah sebesar 0,684 maka koefisien determinasi (R Square) adalah sebesar  $0,684 \times 0,684 = 0,468$  dan mendekati angka 1, dengan demikian penerapan nilai-nilai syariah (X) mampu menjelaskan 46,8% semua variasi dari variabel kepuasan nasabah sedangkan 53,2% mampu dijelaskan oleh faktor lain. Sehingga model regresi yang digunakan fit atau baik. Berdasarkan dari nilai R square dapat diartikan pula penerapan nilai-nilai syariah (X) mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah sebesar 46,8%.

Dari hasil uji T, nilai signifikansi variabel penerapan nilai-nilai syariah (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung 5,660 > t tabel 2,021. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti terdapat pengaruh secara simultan Penerapan Nilai-Nilai Syariah (X) terhadap kepuasan nasabah (Y).

### **SIMPULAN**

Sebagaimana hasil penelitian seperti yang telah dibahas dan dianalisis pada bab-bab sebelumnya, maka secara garis besar dapat disimpulkan sebagai berikut:

Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel Penerapan Nilai-nilai syariah (X1) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) Bank Muamalat KCP Stabat. Dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 5,660 lebih besar dari t tabel 2,021. Dengan persamaan regresi linear berganda  $Y = 2,957 + 923X$ . Dalam kriteria pengaruh yang kuat dengan perhitungan Regresi  $R^2$  *output model summary*, besarnya angka sumbangan  $R^2$  adalah 0,468 sama dengan 46,8%. Sedangkan sisanya yaitu 53,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model regresi ini. Faktor tersebut misalnya faktor Pelayanan, Faktor kepercayaan, faktor kesehatan keuangan Bank dan faktor iklim kerja/organisasi.

**REFERENSI**

- A. Karim, Adiwarmanto. (2003). *Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: IIT Indonesia.
- Alfira Anugrah, Besse. (2018). *Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri cabang Makassar*. Skripsi: Ekonomi Islam. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Aliah, Himatul. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR Di BNI Syariah Cabang Semarang*. Skripsi: Ekonomi Islam. Semarang: Institusi Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Al-Mahalli, Jalaluddin dan As-Suyuthi, Jalaluddin. (2017). *Tafsir Jalalain Lengkap dan Disertai Asbabun Nuzul*. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar.
- Amini, Aisyah. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Nagari Capem Syariah Padang Panjang*. Skripsi: Ekonomi Islam. Bukit Tinggi: IAIN Bukit Tinggi.
- Arifin, Imamul. (2007). *Membuka Cakrawala Ekonomi*. Jakarta: Setia Purna Inves.
- Badudu dan Muhammad Zain, Sutan. (2010). *Efektifitas Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Bagus, Lorens. (1996). *Kamus Filsafat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bank Muamalat, (2021). *Profil Bank Muamalat*, Diperoleh di <https://www.bankmuamalat.co.id>.
- Departemen Agama Republik Indonesia, (2010). *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Bandung: Diponegoro.
- Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan. (1988). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: PT. Gramedia Mustafa Utama.
- Djazuli, A dan Yanuari, Yadi. (2001). *Lembaga-Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengenalan)*. Jakarta: Rajawali Press.
- Edwin, Mustafa. (2006). *Proses Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Firdaus, Muhammad. (2005). *Konsep & Implementasi Bank Syariah*. Jakarta: Renaisan.