

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kondisi Objektif Perusahaan

1. Sejarah PT PNM Mekaar

Perusahaan didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 38 tahun 1999 tanggal 25 Mei 1999 tentang Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia untuk Pendirian Perusahaan (Persero) Dalam Rangka Pengembangan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, yang pendiriannya dituangkan dalam Akta Pendirian No.1 tanggal 1 Juni 1999 Akta No. 1 tersebut telah diubah beberapa kali, dengan perubahan terakhir yang dimuat dalam Akta Pernyataan Keputusan Pemegang Saham No. 59 tanggal 28 Oktober 2021 yang pemberitaannya perubahannya telah diterima dan dicatat dalam database Sistem Administrasi Badan Hukum Kemenkumham berdasarkan Surat No. AHU0061225.AH.01.02.TAHUN 2021 tentang Persetujuan Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas PT Permodalan Nasional Madani tanggal 2 November 2021 Maksud dan tujuan Perusahaan adalah melakukan usaha di bidang pemberdayaan dan pengembangan usaha mikro, kecil, menengah, dan koperasi dengan melaksanakan kegiatan usaha Jasa Pembiayaan, Penyertaan, serta Jasa Manajemen dan Kemitraan.

2. Profil Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT PNM Mekaar Cabang Kenjeran. Adapun profil objek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 4. 1Tampilan Depan PT PNM Mekaar Cabang Kenjeran

Sumber : PT PNM Mekaar Cabang Kenjeran, (2023)

Nama Perusahaan : PT PNM Mekaar Cabang Kenjeran

Alamat Perusahaan : Jl. Sidotopo Wetan Mulia I 49-55, Sidotopo Wetan,

Kec. Kenjeran, Surabaya, Jawa Timur 60128

Telepon : +6288102635735

Email : mekaarkenjeran@gmail.com

Bidang usaha : Pembiayaan Mikro

Status Perusahaan : BUMN

Website : www.pnm.co.id

3. Logo PT Permodalan Nasional Madani



Gambar 4. 2 Logo PT Permodalan Nasional Madani

4. Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi yang diterapkan oleh PT Permodalan Nasional Madani adalah sebagai berikut:

Visi : Menjadi lembaga pembiayaan terkemuka dalam meningkatkan nilai tambah secara berkelanjutan bagi Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKMK) yang berlandaskan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG) atau tata kelola perusahaan yang baik.

Misi :

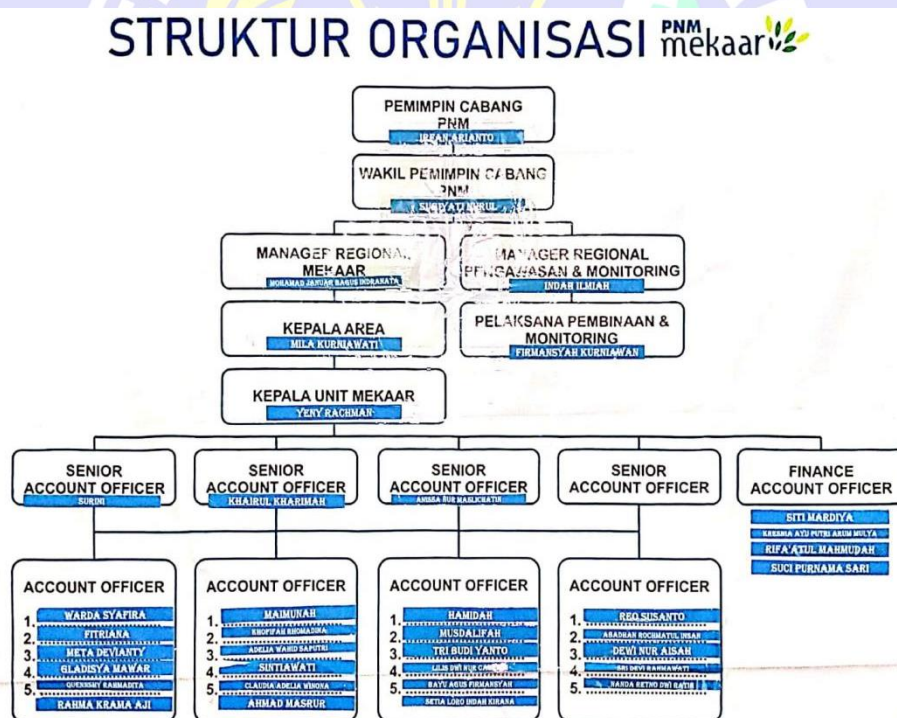
- a. Menjalankan berbagai upaya, yang terkait dengan operasional Perusahaan, untuk meningkatkan kelayakan usaha dan kemampuan wirausaha para pelaku bisnis UMKMK.
- b. Membantu UMKMK untuk mendapatkan dan kemudian meningkatkan akses pembiayaan UMKMK kepada lembaga keuangan baik bank maupun non-bank yang pada akhirnya akan meningkatkan kontribusi mereka

dalam perluasan lapangan kerja dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

- c. Meningkatkan kreativitas dan produktivitas karyawan untuk mencapai kinerja terbaik dalam usaha pengembangan sektor UMKMK.

5. Struktur Organisasi PT PNM Mekaar Cabang Kenjeran

Struktur organisasi yang digunakan oleh PT PNM Mekaar berdasarkan prinsip organisasi lini dan staff. Sejalan dengan intensi PT PNM Mekaar untuk lebih fokus ke nasabah, maka PT PNM Mekaar Cabang Kenjeran menyiapkan organisasinya sebagai berikut :



Gambar 4. 3 Struktur Organisasi PT Permodalan Nasional Madani Cabang Kenjeran

Sumber : PNM (2023)

6. Basis system

PNM Mekaar Syariah adalah layanan pemberdayaan melalui pembiayaan berbasis kelompok sesuai ketentuan hukum Islam yang berdasarkan fatwa dan/ atau pernyataan kesesuaian syariah dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia bagi perempuan prasejahtera melalui:

- a. Peningkatan pengelolaan keuangan untuk mewujudkan cita-cita dan kesejahteraan keluarga
- b. Pembiayaan modal usaha tanpa angunan
- c. Pembiasaan budaya menabung
- d. Peningkatan kompetensi kewirausahaan dan pengembangan bisnis.

Program Mekaar Syariah dilaksanakan melalui indoktrinasi usaha sesuai syariat Islam yaitu :

- a. Pertemuan mingguan yang wajib dilakukan secara disiplin dan tepat waktu dengan mengucapkan doa , janji nasabah, janji account officer mekaar syariah, janji Bersama.
- b. Nasabah Mekaar Syariah adalah mereka yang telah mempunyai usaha atau akan melakukan usaha atau yang pernah usaha karena sudah mempunyai pengalaman usaha sebelumnya sesuai syariat islam.
- c. Nasabah wajib memiliki usaha setelah diberikan pembiayaan.

Akad Dalam Pembiayaan PNM Mekaar Syariah :

- a. Wakalah :Pelimpahan kekuasaan oleh seseorang sebagai pihak pertama kepada orang lain sebagai pihak kedua dalam hal-hal yang diwakilkan
- b. Murabahah : Jual-beli antara penjual (Lembaga keuangan) dengan pembeli (nasabah), dan harga perolehan ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati antara penjual dan pembeli.
- c. Wadiah :Titipan nasabah yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat nasabah yang bersangkutan menghendaki. Bank bertanggung jawab atas pengembalian titipan tersebut.

7. Produk PNM Mekaar Syariah

- a. PNM Mekaar Plus : PNM Mekaar Plus merupakan program pembiayaan lanjutan tanpa jaminan yang diberikan sebagai bentuk apresiasi kepada nasabah PNM Mekaar yang telah bergabung selama minimal 2 (dua) tahun dan selama jangka waktu tersebut memiliki riwayat pembayaran yang baik/disiplin. PNM Mekaar Plus sebagai salah satu program PNM Mekaar naik kelas diharapkan dapat membantu mengembangkan usaha nasabah serta menjadi salah satu upaya mengantarkan nasabah prasejahtera menjadi sejahtera.
- b. PNM Mekaar Syariah : PNM Mekaar Syariah merupakan layanan pemberdayaan berbasis kelompok sesuai ketentuan hukum Islam yang berdasarkan fatwa dan/atau pernyataan kesesuaian syariah dari Dewan

Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia yang ditujukan bagi perempuan prasejahtera pelaku usaha ultra mikro.

- c. Mekaar Wash Syariah : Mekaar WASH adalah produk pembiayaan yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas air konsumsi, memberikan akses kepemilikan sarana air bersih dan sarana sanitasi yang dilakukan dengan pola syariah berupa transaksi Jual Beli (Murabahah) atau jual beli dengan dukungan Wakalah/ perwakilan (Murabahah bil Wakalah).
- d. Mekaar Home Syariah : Mekaar HOME adalah produk pembiayaan ini ditujukan untuk renovasi rumah nasabah yang juga dijadikan sebagai tempat usaha dan/atau yang mendukung usaha yang dilakukan dengan pola Syariah dengan akad Murabahah bil Wakalah

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Subjek yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah Seluruh mahasiswa surabaya . Kuisisioner dalam penelitian ini dibagikan ke 30 responden pertama untuk di uji instrumen dan 120 responden selanjutnya dalam kurun waktu empat hari, seluruh responden yang memenuhi kriteria sampel yaitu sebanyak 116 responden. Kuesioner berisi 23 butir pertanyaan yang terdiri dari 6 butir pertanyaan untuk variabel Kualitas Pelayanan(X1), 5 butir pertanyaan untuk variabel Risiko (X2), 8 butir pertanyaan untuk variabel Kualitas Produk(X3), dan 4 butir pertanyaan untuk variabel Kepuasan Nasabah (Y). Gambaran umum

subjek penelitian dilakukan dengan menguraikan karakteristik responden meliputi jenis kelamin, Usia, Pendidikan, Pekerjaan, Pendapatan, Jenis Usaha, Jumlah omset usaha dalam setahun.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Diperoleh informasi bahwa responden Perempuan sebanyak 116 orang atau 100%. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran didominasi oleh nasabah berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 116 responden atau 100%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.3 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan usia.

Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21-30 Tahun	60	51.7	51.7	51.7
	31-40 Tahun	37	31.9	31.9	83.6
	< 40 Tahun	19	16.4	16.4	100.0
Total		116	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer, (2023)

Berdasarkan Tabel 4.3 diperoleh informasi bahwa responden yang berusia 21 – 30 tahun sebanyak 60 responden (51.7%), responden yang berusia 31 – 40 tahun sebanyak 37 responden (31.9%), dan responden yang berusia > 40 tahun sebanyak 19 responden (16.4%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah PT. PNM

Mekasar Cabang Kenjeran didominasi oleh nasabah yang berusia 21 - 30 tahun yaitu sebanyak 60 responden atau 51.7%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.6 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan pendidikan.

Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/Sederajat	1	.9	.9	.9
	SMP/Sederajat	1	.9	.9	1.7
	SMA/Sederajat	97	83.6	83.6	85.3
	D1/D2/D3	8	6.9	6.9	92.2
	D4/S1	9	7.8	7.8	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer, (2023)

Berdasarkan tabel 4.6 diperoleh informasi bahwa responden yang memiliki Pendidikan terakhir tingkat SD/Sederajat sebanyak 1 responden (0.9%), responden yang memiliki Pendidikan terakhir tingkat SMP/Sederajat sebanyak 1 responden (0.9%), responden yang memiliki Pendidikan terakhir tingkat SMA/Sederajat sebanyak 97 responden (83.6%), responden yang memiliki Pendidikan terakhir tingkat D1/D2/D3 sebanyak 8 responden (6.9%), responden yang memiliki Pendidikan terakhir tingkat D4/S1 sebanyak 9 responden (7.8%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran didominasi oleh nasabah yang memiliki Pendidikan terakhir tingkat SMA/Sederajat yaitu sebanyak 97 responden (83.6%).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 4. 3Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	3	2.6	2.6	2.6
	Ibu Rumah Tangga	16	13.8	13.8	16.4
	Wirausaha	87	75.0	75.0	91.4
	Karyawan Swasta	9	7.8	7.8	99.1
	Nelayan	1	.9	.9	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer, (2023)

Berdasarkan tabel 4.4 diperoleh informasi bahwa responden yang memiliki pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 3 responden (2.6%), responden yang memiliki pekerjaan Ibu Rumah Tangga sebanyak 16 responden (13.8%), responden yang memiliki pekerjaan Wirausaha sebanyak 87 responden (75%), responden yang memiliki pekerjaan Karyawan Swasta sebanyak 9 responden (7.8%), dan responden yang pekerjaannya Nelayan sebanyak 1 responden (0.9%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran didominasi oleh nasabah yang memiliki pekerjaan sebagai Wirausaha yaitu sebanyak 87 responden (75%).

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Tabel 4.5 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan pendapatan.

Tabel 4. 4Responden Berdasarkan Pendapatan

		Pendapatan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 2.000.000	4	3.4	3.4	3.4
	Rp. 2.000.000 – Rp. 3.500.000	42	36.2	36.2	39.7
	Rp. 3.500.000 – Rp. 5.000.000	67	57.8	57.8	97.4
	> Rp. 5.000.000	3	2.6	2.6	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer, (2023)

Berdasarkan tabel 4.5 diperoleh informasi bahwa responden yang memiliki pendapatan perbulan < Rp. 2.000.000 sebanyak 4 responden (3,4%), responden yang memiliki pendapatan perbulan Rp. 2.000.000 – Rp. 3.500.000 sebanyak 42 responden (36,2%), responden yang memiliki pendapatan perbulan Rp. 3.500.000 – Rp. 5.000.000 sebanyak 67 responden (57.8%), responden yang memiliki pendapatan perbulan > Rp. 5.000.000 sebanyak 3 responden (2.6%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran didominasi oleh pelanggan yang memiliki pendapatan perbulan Rp. 1.250.001 – Rp. 2.500.000 yaitu sebanyak 41 responden (36,9%).

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Tabel 4.4 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Jenis Usaha

		Jenis Usaha			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kuliner	42	36.2	36.2	36.2
	Fashion	43	37.1	37.1	73.3
	Lainnya	31	26.7	26.7	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer, (2023)

Berdasarkan tabel 4.4 diperoleh informasi bahwa responden yang memiliki jenis usaha Kuliner sebanyak 42 responden (36.2%), responden yang memiliki jenis usaha Fashion sebanyak 43 responden (37,1%), dan responden yang memiliki jenis usaha lainnya sebanyak 31 responden (26,7%), Hal ini menunjukkan bahwa nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran didominasi oleh nasabah yang memiliki jenis usaha Fashion yaitu sebanyak 43 responden (37,1%).

g. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha

Tabel 4.7 berikut ini menyajikan hasil uji deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Jenis Usaha**Jumlah omset usaha dalam setahun**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 10.000.000	44	37.9	37.9	37.9
	Rp. 10.000.000 – 15.000.000	57	49.1	49.1	87.1
	Rp. 15.000.000 – 20.000.000	3	2.6	2.6	89.7
	Rp. 20.000.000 – 25.000.000	6	5.2	5.2	94.8
	Rp. 25.000.000 – 30.000.000	3	2.6	2.6	97.4
	> Rp. 30.000.000	3	2.6	2.6	100.0
	Total	116	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer, (2023)

Berdasarkan tabel 4.4 diperoleh informasi bahwa responden yang memiliki jumlah omset usaha dalam setahun < Rp. 10.000.000 sebanyak 44 responden (37,9%), responden yang memiliki jumlah omset usaha dalam setahun Rp. 10.000.000 – 15.000.000 sebanyak 57 responden (49,1%), responden yang memiliki jumlah omset usaha dalam setahun Rp. 15.000.000 – 20.000.000 sebanyak 3 responden (2,6%), responden yang memiliki jumlah omset usaha dalam setahun Rp. 20.000.000 – 25.000.000 sebanyak 6 responden (5,2%), responden yang memiliki jumlah omset usaha dalam setahun Rp. 25.000.000 – 30.000.000 sebanyak 3 responden (2,6%), responden yang memiliki jumlah omset usaha dalam setahun > Rp. 30.000.000 sebanyak 3 responden (2,6%), Hal ini menunjukkan bahwa nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran didominasi oleh nasabah yang memiliki jumlah omset usaha dalam setahun Rp. 10.000.000 – 15.000.000 sebanyak 57 responden (49,1%).

2. Deskripsi Karakteristik Variabel

Data yang diperoleh menggunakan skor mulai angka 1 sampai 4 (skala likert) yang dipakai untuk mengukur atau melihat tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X1), risiko (X2), kualitas produk (X3) dan kepuasan (Y).

a. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Pelayanan dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4. 7Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden								Mean	Total
		STS	%	TS	%	S	%	SS	%		
		1		2		3		4			
X1	Kualitas Pelayanan										
1	X1.1	2	1.7	22	19	62	53.4	30	25.9	3.03	100%
2	X1.2	4	3.4	11	9.5	51	44	50	43.1	3.26	100%
3	X1.3	2	1.7	18	15.5	58	50	38	32.8	3.13	100%
4	X1.4	4	3.4	13	11.2	45	38.8	54	46.6	3.28	100%
5	X1.5	8	6.9	24	20.7	37	31.9	47	40.5	3.06	100%
6	X1.6	16	13.8	38	32.8	30	25.9	32	27.6	2.67	100%
Total										3,07	

Sumber : Data Premier, (2023)

Berdasarkan dari Tabel di atas, dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki mean paling besar adalah X1.4 senilai 3,28 dengan pernyataan “PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran selalu cepat dan tanggap dalam melayani nasabah.”. Kemudian indikator yang memiliki mean paling kecil adalah X1.6

senilai 2,67 dengan pertanyaan “PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran selalu memberikan informasi terbaru terkait produk maupun pelayanan kepada nasabah”. Sebagian besar responden memberi tanggapan setuju terhadap pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan di PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran sesuai dengan yang diharapkan nasabah.

b. Deskripsi Variabel Risiko

Tanggapan responden terhadap variabel Risiko dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4. 8Tanggapan Responden Variabel Risiko

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden								Mean	Total
		STS	%	TS	%	S	%	SS	%		
		1		2		3		4			
X2	Risiko										
1	X2.1	8	6.9	30	25.9	43	37.1	35	30.2	2.9	100%
2	X2.2	12	10.3	21	18.1	49	42.2	34	29.3	2.9	100%
3	X2.3	13	11.2	25	21.6	46	39.7	32	27.6	2.83	100%
4	X2.4	25	21.6	34	29.3	20	17.2	37	31.9	2.59	100%
5	X2.5	24	20.7	34	29.3	28	24.1	30	25.9	2.55	100%
Total										2,75	

Sumber : Data Premier, (2023)

Berdasarkan dari Tabel di atas, dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki mean paling besar adalah X2.1 dan X2.2 senilai 2.9 dengan pernyataan “Saya tidak khawatir akan mengalami rugi finansial ketika bertransaksi di PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran” dan “Saya tidak khawatir pendapat negatif orang

lain jika saya bertransaksi di PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran “. Kemudian indikator yang memiliki mean paling kecil adalah X2.5 senilai 2,55 dengan pertanyaan “Saya tidak khawatir akan kehilangan waktu saat melakukan bertransaksi di PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran”. Sebagian besar responden memberi tanggapan setuju terhadap pernyataan pada variabel risiko. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran memiliki positif.

c. Deskripsi Variabel Kualitas Produk

Tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Produk dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4. 9Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden								Mean	Total
		STS	%	TS	%	S	%	SS	%		
		1		2		3		4			
X3	Kualitas Produk										
1	X3.1	8	6.9	22	19.0	60	51.7	26	22.4	2.89	100%
2	X3.2	19	16.4	30	25.9	39	33.6	28	24.1	2.65	100%
3	X3.3	19	16.4	43	37.1	37	31.9	17	14.7	2.44	100%
4	X3.4	29	25.0	41	35.3	27	23.3	19	16.4	2.31	100%
5	X3.5	20	17.2	36	31.0	36	31.0	24	20.7	2.55	100%
6	X3.6	8	6.9	18	15.5	48	41.4	42	36.2	3.06	100%
7	X3.7	8	6.9	27	23.3	55	47.4	26	22.4	2.85	100%
8	X3.8	6	5.2	19	16.4	45	38.8	46	39.7	3.12	100%
Total										2,73	

Sumber : Data Premier, (2023)

Berdasarkan dari Tabel di atas, dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki mean paling besar adalah X3.8 senilai 3,12 dengan pernyataan “Saya selalu menggunakan produk PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran untuk usaha saya”. Kemudian indikator yang memiliki mean paling kecil adalah X3.4 senilai 2,31 dengan pertanyaan “Produk PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran sesuai dengan standart dan kualitas yang ditawarkan”. Sebagian besar responden memberi tanggapan setuju terhadap pernyataan pada variabel Kualitas Produk. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Produk di PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran sesuai dengan yang diharapkan nasabah.

d. Deskripsi Variabel Kepuasan

Tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4. 10Tanggapan Responden Variabel Kepuasan

No	Pernyataan	Frekuensi Jawaban Responden								Mean	Total
		STS		TS		S		SS			
		1	%	2	%	3	%	4	%		
Y	Kepuasan										
1	Y.1	6	5.2	24	20.7	49	42.2	37	31.9	3.00	100%
2	Y.2	5	4.3	20	17.2	51	44.0	40	34.5	3.08	100%
3	Y.3	12	10.3	28	24.1	41	35.3	35	30.2	2.85	100%
4	Y.4	16	13.8	44	37.9	35	30.2	21	18.1	2.52	100%
Total										2,86	

Sumber : Data Premier, (2023)

Berdasarkan dari Tabel di atas, dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki mean paling besar adalah Y.2 senilai 3,08 dengan pernyataan “Produk

dan pelayanan PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran sesuai dengan harapan saya”. Kemudian indikator yang memiliki mean paling kecil adalah Y.4 senilai 2,52 dengan pertanyaan “Saya merasa puas dan merekomendasikan PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran kepada orang di sekitar saya.”. Sebagian besar responden memberi tanggapan setuju terhadap pernyataan pada variabel Kepuasan. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran puas dengan pelayanan maupun produk yang diterima.

C. Uji Instrumen

Sebelum data dianalisis lebih lanjut menggunakan analisis regresi linier berganda, data akan diuji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu dengan menggunakan 30 responden pertama. Hal tersebut bertujuan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjelaskan dan mengukur apa yang ingin diukur (validitas) dan dapat digunakan kembali untuk penelitian selanjutnya secara konsisten (reliabilitas).

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Menurut (Sugiyono, 2013) bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji instrumen dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 30 responden dan syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks valid yaitu nilai validitasnya $\geq 0,3$ (Sugiyono, 2017).

Adapun hasil perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Sig	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.754	0,3	0.000	Valid
2		X1.2	0.770	0,3	0.000	Valid
3		X1.3	0.913	0,3	0.000	Valid
4		X1.4	0.812	0,3	0.000	Valid
5		X1.5	0.762	0,3	0.000	Valid
6		X1.6	0.829	0,3	0.000	Valid
7	Risiko (X2)	X2.1	0.891	0,3	0.000	Valid
8		X2.2	0.866	0,3	0.000	Valid
9		X2.3	0.890	0,3	0.000	Valid
10		X2.4	0.883	0,3	0.000	Valid
11		X2.5	0.914	0,3	0.000	Valid
12	Kualitas Produk (X3)	X3.1	0.797	0,3	0.000	Valid
13		X3.2	0.905	0,3	0.000	Valid
14		X3.3	0.851	0,3	0.000	Valid
15		X3.4	0.870	0,3	0.000	Valid
16		X3.5	0.869	0,3	0.000	Valid
17		X3.6	0.835	0,3	0.000	Valid
18		X3.7	0.648	0,3	0.000	Valid
19		X3.8	0.618	0,3	0.000	Valid
20	Kepuasan	Y1	0.665	0,3	0.000	Valid

21	Nasabah (Y)	Y2	0.674	0,3	0.000	Valid
22		Y3	0.682	0,3	0.000	Valid
23		Y4	0.616	0,3	0.000	Valid

Sumber : Data Primer, (2023)

Berdasarkan dari tabel di atas menunjukkan nilai R hitung dari masing-masing variabel $>$ R Tabel 0,3 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan, Risiko, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah dalam penelitian ini dinyatakan *valid*.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan tingkat alat pengumpul data yang digunakan. Koefisien reliabilitas diketahui dari besarnya koefisien *alpha* (α). Statistik *alpha cronbach* menghitung konsistensi internal berdasarkan atas rata-rata korelasi antar item (indikator). Instrumen (kumpulan indikator) suatu konstruksi dikatakan reliabel jika memiliki statistik *alpha cronbach* sekurang-kurangnya 0,70. Namun beberapa penelitian lain mensyaratkan nilai ini cukup sekurang-kurangnya 0,50.

Adapun hasil perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X1)	0,800	0,7	Reliabel
2	Risiko (X2)	0,824	0,7	Reliabel
3	Kualitas Produk (X3)	0,787	0,7	Reliabel
4	Kepuasan Nasabah (Y)	0,771	0,7	Reliabel

Sumber : Data Primer, (2023)

Berdasarkan tabel di atas nilai *cronbach's alpha* (α) pada semua variabel lebih besar dari standar reliabilitas (0,7) sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa indikator atau kuesioner yang digunakan pada variabel kualitas pelayanan, risiko, kualitas produk dan kepuasan nasabah dinyatakan dapat dipercaya (*reliabel*) sebagai alat ukur variabel penelitian dan dapat digunakan kembali untuk penelitian selanjutnya.

D. Hasil Analisis Data dan Hipotesis

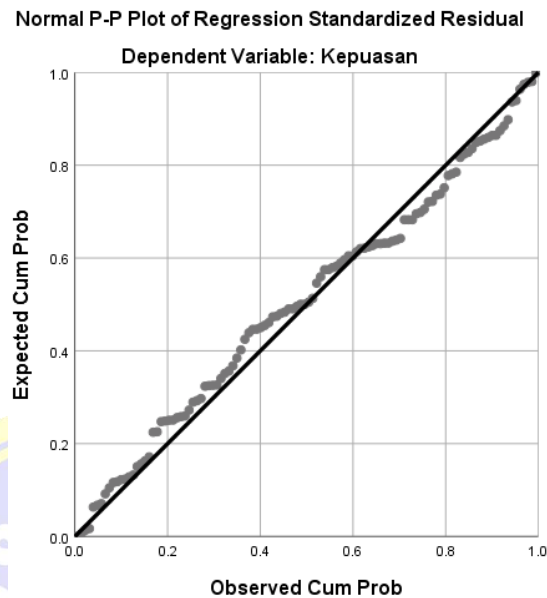
1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji distribusi sampel penelitian apakah normal atau tidak. Data dinyatakan memiliki distribusi normal jika nilai *Asymptotic Significance* > 0,05, sedangkan pada uji PP plot standar mendekati garis diagonal. Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov dan uji PP plot :

Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

		Unstandardized Residual
N		116
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.47744203
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.063
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}



Gambar 4. 4 Uji Normalitas PP Plot

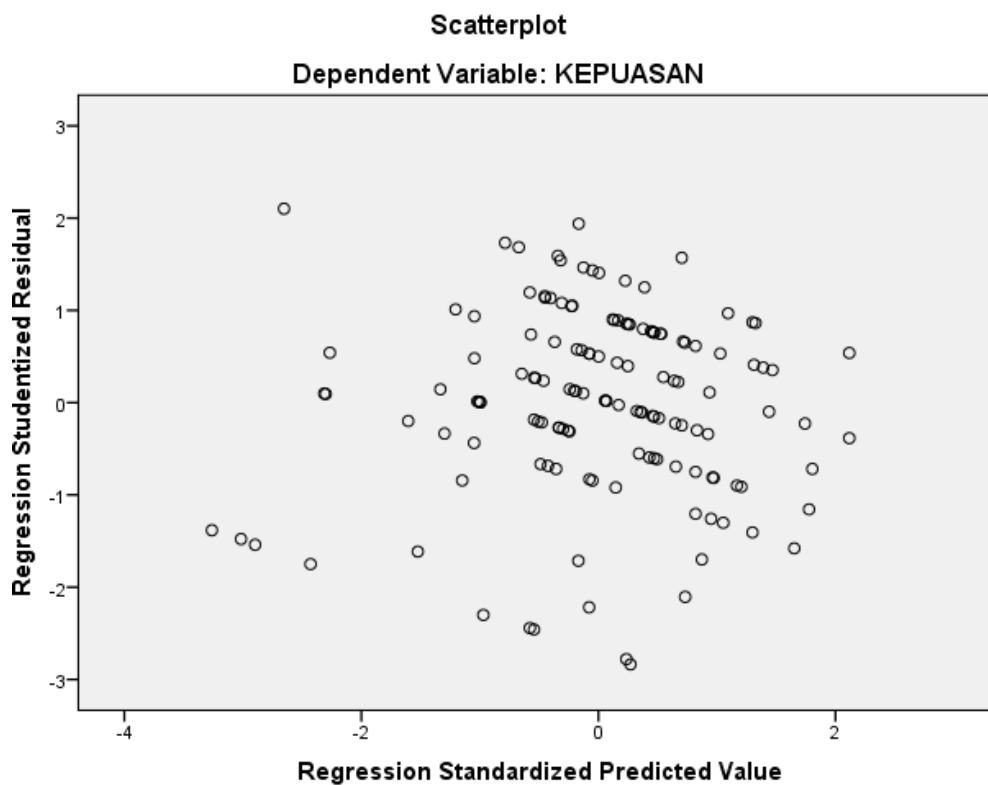
Sumber : Output SPSS, (2023)

Berdasarkan Tabel uji normalitas dengan menggunakan metode kolmogorov smirnov dapat dilihat nilai *Asymptotic Significance* yakni $0,2 > 0,05$. Dapat dikatakan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal. Sedangkan berdasarkan Gambar dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat dikatakan data pada penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varian dan residual dari pengamatan satu ke pengamatan yang lainnya dalam sebuah model regresi. Untuk dapat mendeteksi terjadinya masalah

heteroskedastisitas dengan melihat grafik scatterplot atau nilai prediksi variabel terikat dengan residual error. Jika titik-titik tersebut tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di atas dan bawah angka nol (0) pada sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.



Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)

Sumber : Output SPSS, (2023)

Berdasarkan Gambar dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar keatas dan kebawah angka 0 dan tidak membentuk pola yang jelas, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya hubungan korelasi antar variabel bebas (*independent*). Salah satu cara untuk dapat mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas pada model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya yaitu *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10 maka hasilnya tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	.486	2.056
	Risiko	.568	1.760
	Kualitas Produk	.675	1.480

Sumber : Output SPSS, (2023)

Pada Tabel di atas, dapat dilihat bahwa besarnya nilai *tolerance* untuk masing-masing variabel > 0,1 dan nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas mempunyai nilai <10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi atau tidak terdapat masalah multikolinieritas antar variabel independent dalam regresi tersebut.

2. Uji Regresi Linier Berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu dengan melihat pengaruh antara variabel bebas Kualitas

Pelayanan, Risiko, dan Kualitas Produk terhadap variabel terikat Kepuasan nasabah. Proses perhitungan menggunakan program SPSS, sehingga dihasilkan persamaan linier seperti tabel dibawah ini:

Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.954	.809		2.415	.017
	Kualitas Pelayanan	.359	.061	.495	5.885	.000
	Risiko	.157	.049	.250	3.216	.002
	Kualitas Produk	.231	.031	.538	7.531	.000

Sumber : Output SPSS, (2023)

Berdasarkan Tabel maka persamaan regresi yang didapat adalah sebagai berikut:

$$Y = 1.954 + 0,359X_1 + 0,157X_2 + 0,231X_3 + e$$

Hasil persamaan regresi linier berganda tersebut di atas memberikan pengertian bahwa :

1. Nilai konstanta (a) sebesar 1.954. Hal tersebut berarti apabila variabel bebas kualitas pelayanan, risiko, dan kualitas produk adalah bernilai konstan, maka besarnya variabel terikat yaitu kepuasan adalah sebesar 1.954 satuan.
2. Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai koefisien sebesar 0,359. Hal tersebut menandakan bahwa koefisien Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh positif (searah) terhadap Kepuasan (Y). Apabila Kualitas

Pelayanan bertambah satu satuan, maka kepuasan akan bertambah sebesar 0,359 satuan. Artinya semakin tinggi nilai Kualitas Pelayanan maka semakin tinggi nilai kepuasan.

3. Risiko (X2) memiliki nilai koefisien sebesar 0,157. Hal tersebut menandakan bahwa koefisien risiko (X2) memiliki pengaruh positif (searah) terhadap Kepuasan (Y). Apabila risiko bertambah satu satuan, maka kepuasan akan bertambah sebesar 0,157 satuan. Artinya semakin tinggi nilai risiko maka semakin tinggi nilai kepuasan.
4. Kualitas Produk (X3) memiliki nilai koefisien sebesar 0,231. Hal tersebut menandakan bahwa koefisien Kualitas Produk (X3) memiliki pengaruh positif (searah) terhadap Kepuasan (Y). Apabila Kualitas Produk bertambah satu satuan, maka kepuasan akan bertambah sebesar 0,231 satuan. Artinya semakin tinggi nilai Kualitas Produk maka semakin tinggi nilai kepuasan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas kualitas pelayanan, risiko, dan kualitas produk memiliki pengaruh positif atau searah dengan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah.

3. Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa kuat hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat dan seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat pada nilai koefisien korelasi dan koefisien determinasi seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.784 ^a	.614	.604	1.49710	1.575

Sumber : Output SPSS (2023)

Untuk menafsirkan tingkat koefisien korelasi dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

Tabel 4. 17 Interval Koefisien Korelasi

Besar R	Interpretasi
Antara 0,80 sampai dengan 1.00	Sangat Kuat
Antara 0,60 sampai dengan 0.80	Kuat
Antara 0,40 sampai dengan 0.60	Cukup Kuat
Antara 0,20 sampai dengan 0.40	Rendah
Antara 0,10 sampai dengan 0.20	Sangat Rendah

Sumber : Arikunto (2018)

Hasil regresi berganda di atas didapatkan nilai koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,784, hal tersebut menunjukkan bahwa antara variabel bebas dan terikat memiliki tingkat hubungan dalam kategori kuat. Adapun nilai koefisien determinasi (R²) didapatkan sebesar 0,614 atau sebesar 61,4%. Artinya bahwa variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat sebesar 61,4% sedangkan 38,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel dalam penelitian ini.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t atau yang disebut dengan uji hipotesis parsial adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk menguji tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan dari koefisien regresi. Dalam uji t menggunakan level of signifikan (α) sebesar 5% atau $\alpha = 0,05$. Adapun kriteria pengujian yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Hipotesis H_0 diterima dan H_1 ditolak jika t hitung $<$ t tabel dan nilai signifikan $>$ $0,05$
- 2) Hipotesis H_0 ditolak dan H_1 diterima jika t hitung $>$ t tabel nilai signifikan $<$ $0,05$

Pada penelitian ini penulis menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% maka nilai α pada penelitian ini sebesar $0,05$, sehingga untuk melihat nilai t tabel dapat ditentukan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} T \text{ tabel} &= (\alpha ; n - k - 1) \\ &= (0,05 ; 116 - 2 - 1) \\ &= (0,05 ; 113) \end{aligned}$$

Jadi dengan nilai t sebesar $0,05$ dan nilai df sebesar 113 maka dapat diketahui nilai t tabel sebesar 1.98118 .

Tabel 4. 18 Hasil Uji T

		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
Model				Beta		
1	(Constant)	1.954	.809		2.415	.017
	Kualitas Pelayanan	.359	.061	.495	5.885	.000
	Risiko	.157	.049	.250	3.216	.002
	Kualitas Produk	.231	.031	.538	7.531	.000

Sumber : Output SPSS (2023)

Berdasarkan pada Tabel di atas, maka dapat diperoleh uji hipotesis sebagai berikut :

1. Pengujian Hipotesis 1

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung > t tabel yakni $5.885 > 1.98118$, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti kualitas pelayanan(X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan(Y) nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran.

2. Pengujian Hipotesis 2

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung > t tabel yakni $3,216 > 1.98118$, dan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima yang berarti risiko(X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan(Y) nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran.

3. Pengujian Hipotesis 3

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel yakni $7.531 > 1.98118$, dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima yang berarti kualitas produk (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Y) nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran.

b. Uji F

Uji F atau disebut dengan uji hipotesis silmultan adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X_1), risiko (X_2), dan kualitas produk (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat kepuasan (Y). Hasil uji F dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 19 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	399.896	3	133.299	59.474	.000 ^b
	Residual	251.026	112	2.241		
	Total	650.922	115			

Sumber : Output SPSS, (2022)

Nilai F hitung yang diperoleh dari tabel 4.19 sebesar 59.474 sedangkan nilai F tabel dari hasil $df = n - k$ (k = jumlah variabel independen bebas, n = jumlah responden) yakni $df = 116 - 2 = 114$ sehingga didapat F tabel sebesar 2.68. Dengan demikian nilai F hitung $59.474 > 2.68$ dengan tingkat signifikansi 0,000 karena tingkat signifikansi $<$ dari 0,05 , maka H_0 ditolak dan H_4 diterima yang berarti

kualitas pelayanan (X1), risiko (X2), dan kualitas produk (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan(Y) nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran.

E. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H₁ diterima yang berarti kualitas pelayanan(X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan(Y) nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran yang berarti semakin baik atau semakin meningkat nilai kualitas pelayanan maka semakin meningkat juga kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran membuat nasabah merasa puas, sesuai dengan hasil deskripsi variabel kualitas pelayanan bahwa pernyataan “PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran selalu cepat dan tanggap dalam melayani nasabah” yang memiliki mean paling besar.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Skawanti dan Suhendar (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Raisha Butik Hotel Bogor” menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan Prasetyo et al (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas

Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pelanggan Barbershop Pojur Yogyakarta)”).

2. Pengaruh Risiko terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima yang berarti risiko (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan (Y) nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran yang berarti semakin baik atau semakin meningkat nilai risiko maka semakin meningkat juga kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator variabel risiko yang terdiri dari, risiko keuangan, risiko sosial, risiko kinerja, risiko psikologis, risiko waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran. Hal ini berarti nasabah memiliki risiko positif terhadap PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran, sesuai dengan hasil deskripsi variabel kualitas pelayanan bahwa pernyataan “Saya tidak khawatir akan mengalami rugi finansial ketika bertransaksi di PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran.” dan “Saya tidak khawatir pendapat negatif orang lain jika saya bertransaksi di PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran.” yang memiliki mean paling besar, nasabah tidak khawatir terhadap risiko yang akan di terima di kemudian hari ketika bertransaksi di PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bimantara (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Risiko Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Ekspedisi J&T Express Samarinda” menyatakan bahwa risiko berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan dan Raiyan & Siregar (2021) yang berjudul “Pengaruh Risiko, Dan Kualitas Layanaterhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Variabel Kepercayaan Pada Pengguna Jasa Angkutan Gojek Di Banda Aceh Pada Pandemi Covid-19”.

3. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H2 diterima yang berarti kualitas produk(X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan(Y) nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran yang berarti semakin baik atau semakin meningkat nilai kualitas produk maka semakin meningkat juga kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator variabel kualitas produk yang terdiri dari *performance, feature, reliability, conformance, durability, service ability, aesthetics, perceived quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran. Hal ini berarti kualitas produk PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran sesuai dengan manfaat yang diterima oleh nasabah, sesuai dengan hasil deskripsi variabel kualitas produk bahwa pernyataan “Saya selalu menggunakan produk PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran untuk usaha saya” memiliki mean paling besar, produk PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran bermanfaat dalam mendukung usaha nasabah.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurcahyanti (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Cabang

Madiun” yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Risiko, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil analisis Uji F maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_4 diterima yang berarti kualitas pelayanan, risiko, dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran.

Hasil dari uji korelasi berganda (R) menunjukkan bahwa antara variabel bebas dan terikat memiliki tingkat hubungan dalam kategori kuat. Adapun nilai koefisien determinasi (R^2) didapatkan variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat sebesar 61,4% sedangkan 38,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil yang diperoleh peneliti, bahwa kualitas pelayanan, risiko, dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran. Hal ini disebabkan karena PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran cepat dan tanggap dalam melayani nasabah, hal ini dapat terlihat pada semua item pernyataan variabel kualitas pelayanan yang telah diajukan dengan nilai total rata-rata 3,07 yang termasuk kategori tinggi. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa responden menilai kualitas pelayanan pada PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran sudah tergolong baik.

Semua item pernyataan pada variabel risiko yang telah diajukan dengan nilai total rata-rata 2,75 yang termasuk kategori tinggi. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa responden menilai risiko PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran sudah tergolong baik.

Semua item pernyataan pada variabel kualitas produk yang telah diajukan dengan nilai total rata-rata 2,73 yang termasuk kategori tinggi. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa responden menilai pemilihan kualitas produk PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran sudah tergolong baik.

Pada variabel kepuasan nasabah semua item pernyataan yang telah diajukan memperoleh nilai total rata-rata 2,86 yang termasuk kategori tinggi. Dengan demikian maka dapat disimpulkan nasabah merasa puas setelah melakukan pemakaian jasa di PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran, serta PT. PNM Mekaar Cabang Kenjeran mampu menciptakan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Beny dan Evyanto (2022) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Risiko terhadap Kepuasan Pelanggan PT Lion Parcel Mahkota 53 Batam” dan Nurcahyanti (2021) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Cabang Madiun” yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.