

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Analisis Masalah

##### 4.1.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan selama  $\pm$  2 (dua) minggu. Penyebaran kuesioner pada awalnya dilakukan kepada investor Reksa Dana Syariah yang terdapat pada 3 (tiga) perusahaan Reksa Dana Syariah di Jakarta, namun dalam pelaksanaannya hanya 1 (satu) perusahaan Reksa Dana Syariah saja yang dapat melanjutkan penyebaran kuesionernya, yaitu PT. PNM (Persero). Total kuesioner yang disebarakan adalah 50 (lima puluh) kuesioner. Namun dari total kuesioner yang disebarakan tersebut diperoleh hanya 24 kuesioner saja yang dikembalikan, dan terdapat 1 buah kuesioner yang *reject* karena dianggap tidak memenuhi persyaratan untuk dianalisis dan dipakai dalam pengolahan data.

##### 4.1.2 Pengelohan Data

###### 4.1.2.1 Hasil Tabulasi Data Responden

Statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang ditinjau dari nilai rata-rata (*mean*) dan standar deviasi. Dalam penelitian ini, nilai *mean* adalah nilai rata-rata yang berupa persepsi dari keseluruhan responden, sedangkan standar deviasi menunjukkan variasi dari jawaban responden.

Statistik deskriptif pada penelitian ini dilakukan untuk setiap variabel yang digunakan dalam penelitian, yaitu variabel *Satisfaction*, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Statistik deskriptif untuk masing-masing pertanyaan dari keenam variabel penelitian ditunjukkan dalam tabel-tabel sebagai berikut :

Tabel 4.1  
Statistik Deskriptif Variabel *Satisfaction*

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Satisfaction	23	4.00	5.00	4.5362	.29712
1. Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh reksadana syariah	23	4.00	5.00	4.6087	.49901
2. Investasi pada reksadana syariah sangat menyenangkan	23	3.00	5.00	4.6087	.58303
3. Reksadana syariah tidak mengecewakan para investornya	23	4.00	5.00	4.3913	.49901
Valid N (listwise)	23				

Sumber : Data kuesioner diolah

Mayoritas jawaban dari responden cenderung sangat setuju (4,6087) untuk pernyataan no.1 artinya bahwa investor merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Reksa Dana Syariah. Hal ini bisa saja disebabkan investor merasa kinerja dari perusahaan Reksa Dana Syariah tersebut sesuai dengan yang mereka harapkan.

Untuk pernyataan kedua, yaitu investasi pada Reksa Dana Syariah sangat menyenangkan, mayoritas responden menjawab cenderung sangat setuju (4,6087). Hal ini mungkin disebabkan investor merasa tenang, nyaman, aman dalam menginvestasikan dananya.

Untuk pernyataan ketiga, mayoritas responden cenderung sangat setuju (4,3913) dengan pernyataan Reksa Dana tidak mengecewakan para investornya. Hal ini disebabkan investor merasa perusahaan Reksa Dana Syariah dapat memberikan *return* yang tidak kalah dengan Reksa Dana Konvensional, investor dapat juga merasakan keuntungan finansial selain keuntungan emosional saja.

Tabel 4.2  
Statistik Deskriptif Variabel *Tangible*

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Tangible	23	3.50	4.75	4.1087	.29987
1. Reksadana syariah menggunakan peralatan dan perlengkapan yang modern	23	3.00	5.00	4.0870	.51461
2. Fasilitas fisik yang mudah dijumpai atau diperoleh dan dapat berfungsi dengan baik	23	3.00	5.00	3.9565	.56232
3. Karyawan reksadana syariah memiliki penampilan yang rapi dan menarik	23	3.00	5.00	4.0870	.41703
4. Reksadana syariah menggunakan media promosi tentang produk terbarunya	23	4.00	5.00	4.3043	.47047
Valid N (listwise)	23				

Sumber : Data kuesioner diolah

Mayoritas responden dari pernyataan pertama dari variabel *tangible* adalah setuju (4,0870), yaitu Reksa Dana Syariah menggunakan peralatan dan perlengkapan yang modern. Peralatan dan perlengkapan yang digunakan investor untuk dapat melihat perkembangan dana yang mereka investasikan sesuai dengan perkembangan zaman dan dapat memudahkan mereka.

Untuk pernyataan yang kedua adalah bahwa fasilitas fisik mudah dijumpai atau diperoleh dan dapat berfungsi dengan baik, mayoritas responden menjawab setuju (3,9565). Artinya fasilitas yang dibutuhkan investor dapat dijumpai dengan mudah dan dapat berfungsi dengan baik, misalkan tempat pengambilan dana jika mereka ingin mencairkan dananya.

Untuk pernyataan yang ketiga responden menjawab setuju (4,0870) yaitu karyawan Reksa Dana Syariah memiliki penampilan yang rapi dan menarik. Hal ini dapat investor dengan indera penglihatan mereka, karyawan Reksa Dana Syariah berpakaian sopan seperti karyawan wanitanya mengenakan jilbab dengan rapi.

Mayoritas responden untuk pernyataan keempat menjawab setuju (4,3043) yaitu Reksa Dana Syariah menggunakan media promosi tentang produk terbarunya. Investor dalam hal ini dapat dengan cepat mengetahui peluncuran produk terbaru dari perusahaan Reksa Dana Syariah melalui media promosi yang bisa ditemui dengan mudah.

Tabel 4.3  
Statistik Deskriptif Variabel *Reliability*

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Reliability	23	3.60	4.80	4.1652	.29941
1. Produk reksadana syariah memiliki kualitas serta harga yang bersaing	23	3.00	5.00	4.0435	.56232
2. Reksadana syariah merealisasikan janji kepada investor dengan tepat	23	4.00	5.00	4.0435	.20851
3. Reksadana syariah menghindari terjadinya kesalahan dalam penilaian investasi	23	3.00	5.00	4.0435	.47465
4. Adanya kesesuaian dalam memberikan pelayanan oleh karyawan reksadana syariah kepada investor	23	3.00	5.00	4.3043	.63495
5. Reksadana syariah memberikan informasi yang sesuai kebutuhan investor	23	3.00	5.00	4.3913	.58303
Valid N (listwise)	23				

Sumber : Data kuesioner diolah

Untuk pernyataan pertama bahwa produk Reksa Dana Syariah memiliki kualitas serta harga yang bersaing responden mayoritas menjawab setuju (4,035). Kualitas dan harga produk Reksa Dana Syariah dalam hal ini memiliki keunggulan dan tidak kalah memberi keuntungan dibandingkan dengan Reksa Dana Syariah.

Untuk pernyataan kedua mayoritas responden menjawab setuju (4,035) yaitu Reksa Dana Syariah merealisasikan janji kepada investor dengan tepat. Hal ini membuktikan bahwa investor merasakan perusahaan Reksa Dana Syariah dapat mewujudkan apa yang mereka telah janjikan.

Pernyataan ketiga dimana Reksa Dana Syariah menghindari terjadinya kesalahan dalam penilaian investasi responden mayoritas menjawab setuju (4,035). Investor dapat melihat hasil dana yang diinvestasikan melalui laporan yang dikirim oleh perusahaan Reksa Dana Syariah, dari laporan tersebut investor dapat melihat dana yang diinvestasikan memiliki *return* yang stabil sehingga investor dapat melihat bahwa manajer investasi dapat mengelola investasinya sebisa mungkin menghindari terjadinya kesalahan yang dapat menyebabkan kerugian bagi investor nya atau menyebabkan *return* Reksa Dana Syariah mengalami penurunan.

Mayoritas responden menjawab setuju (4,3043) untuk pernyataan keempat yaitu adanya kesesuaian dalam memberikan pelayanan oleh karyawan Reksa Dana Syariah kepada investor. Dalam hal ini investor dapat merasakan pelayanan yang diterima

oleh karyawan perusahaan Reksa Dana Syariah tersebut sesuai dengan harapan investor.

Mayoritas responden untuk pernyataan keempat yaitu Reksa Dana memberikan informasi yang sesuai kebutuhan investor menjawab cenderung sangat setuju (4,3913). Artinya perusahaan Reksa Dana Syariah mampu memberikan informasi yang tepat dan valid disaat investor membutuhkannya.

Tabel 4.4  
Statistik Deskriptif Variabel *Responsiveness*

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Responsiveness	23	3.50	5.00	4.1522	.43784
1. Reksadana syariah memberikan pelayanan kepada nasabahnya dengan cepat	23	3.00	5.00	4.0000	.73855
2. Kemauan atau kesediaan karyawan reksadana syariah dalam memberikan bantuan / informasi kepada pelanggan	23	3.00	5.00	4.3043	.70290
3. Karyawan reksadana syariah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan pelayanan kepada investor	23	3.00	5.00	4.2609	.54082
4. Reksadana syariah bersedia dalam menerima keluhan atau kritikan	23	3.00	5.00	4.0435	.63806
Valid N (listwise)	23				

Sumber : Data kuesioner diolah

Untuk pernyataan dari variabel *responsiveness* yang pertama adalah Reksa Dana Syariah memberikan pelayanan kepada investornya dengan cepat, responden mayoritas menjawab setuju (4,000). Investor dapat merasakan pelayanan dari karyawan perusahaan Reksa Dana Syariah dengan cepat tanpa berbelit-belit atau lambat dalam penanganannya.

Sedangkan untuk pernyataan yang kedua yaitu kemauan atau ketersediaan karyawan Reksa Dana Syariah dalam memberikan bantuan/informasi kepada investor, mayoritas responden menjawab setuju (4,3043), yang artinya investor dapat menerima bantuan atau informasi yang dibutuhkan dari karyawan Reksa Dana Syariah dengan kesiapan pelayanan tanpa rasa keterpaksaan.

Responden mayoritas menjawab setuju (4,2609) untuk pernyataan yang ketiga yaitu karyawan Reksa Dana Syariah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan pelayanan kepada investor. Karyawan Reksa Dana Syariah siap setiap

saat kapan saja investor membutuhkan pelayanan dari apa yang mereka butuhkan seperti dalam hal ini informasi tentang dampak dari krisis keuangan global terhadap dana yang mereka investasikan, sehingga investor merasa tidak panik karena karyawan Reksa Dana Syariah meluangkan waktunya segera untuk menjawab apa yang menjadi pertanyaan mereka.

Pernyataan keempat adalah Reksa Dana Syariah bersedia dalam menerima keluhan atau kritikan, mayoritas responden menjawab setuju (4,0435). Artinya keluhan atau kritikan yang dirasakan investor untuk kemudian mereka sampaikan kepada perusahaan Reksa Dana Syariah dapat diterima dan ditampung untuk kemudian dijadikan perbaikan dimasa yang akan datang sehingga tidak ada keluhan atau kritikan yang sama.

Tabel 4.5  
Statistik Deskriptif Variabel *Assurance*

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Assurance	23	3.25	4.50	4.0217	.32781
1. Karyawan reksadana syariah berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada investor	23	3.00	5.00	4.0000	.60302
2. Reksadana syariah memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan nasabah selama menginvestasikan dananya pada reksadana syariah	23	3.00	5.00	3.7391	.54082
3. Karyawan reksadana syariah bersikap sopan dan ramah dalam melayani investor	23	3.00	5.00	4.1739	.49103
4. Pengetahuan karyawan akan produk reksadana syariah tidak diragukan	23	3.00	5.00	4.1739	.57621
Valid N (listwise)	23				

Sumber : Data kuesioner diolah

Pada variabel *assurance*, untuk pernyataan pertama yaitu karyawan Reksa Dana Syariah berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada investor, mayoritas responden menjawab setuju (4,000). Artinya investor merasa diperlakukan adil oleh karyawan Reksa Dana Syariah dalam melayani kebutuhan yang investor butuhkan.

Untuk pernyataan kedua responden mayoritas menjawab cenderung setuju (3,7391), yaitu Reksa Dana memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan investor selam menginvestasikan dananya pada Reksa Dana Syariah. Jaminan

keamanan dan kenyamanan yang didapatkan investor dalam hal ini seperti keamanan dana yang mereka investasikan disimpan pada bank kustodian.

Mayoritas responden menjawab setuju (4,1739) untuk pernyataan ketiga yaitu karyawan Reksa Dana Syariah bersikap sopan dan ramah dalam melayani investor. Sikap sopan dan ramah yang ditunjukkan oleh karyawan Reksa Dana Syariah karena perusahaan Reksa Dana Syariah sangat mengedepankan sikap dan perilaku yang berlandaskan syariah, dimana Al Quran mengajarkan untuk senantiasa rendah hati, berwajah manis, bertutur kata baik, berperilaku sopan termasuk dalam aktivitas berbisnis.

Tabel 4.6  
Statistik Deskriptif Variabel *Empathy*

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Empathy	23	3.50	5.00	4.2609	.34934
1. Reksadana syariah memberikan informasi mengenai dana investor dengan tepat waktu	23	3.00	5.00	4.2609	.54082
2. Karyawan reksadana syariah memberikan perhatian secara pribadi (personal) kepada investor	23	3.00	5.00	4.2174	.59974
3. Reksadana Syariah mempunyai citra yang baik di mata nasabah	23	4.00	5.00	4.6957	.47047
4. Karyawan reksadana syariah mempunyai pengertian atau pemahaman akan keinginan investor	23	3.00	5.00	3.8696	.62554
Valid N (listwise)	23				

Sumber : Data kuesioner diolah

Untuk pernyataan pertama pada variabel *empathy* yaitu Reksa Dana Syariah memberikan informasi mengenai dana investor dengan tepat waktu, mayoritas respondennya menjawab setuju (4,2609). Artinya investor menerima laporan setiap periodenya datang tepat waktu dan akurat dari perusahaan Reksa Dana Syariah.

Untuk pernyataan kedua mayoritas responden menjawab setuju (4,2174) yaitu karyawan Reksa Dana Syariah memberikan perhatian secara pribadi (personal) kepada investor. Seperti investor dapat mengkonsultasikan apakah dananya harus dicairkan atau tidak pada masa krisis keuangan global pada saat ini, dan secara perhatian karyawan Reksa Dana Syariah secara pendekatan personal menjelaskan apa yang harus dilakukan kepada investornya.

Dan mayoritas responden untuk pernyataan ketiga menjawab cenderung sangat setuju (4,6957) yaitu Reksa Dana Syariah mempunyai citra yang baik di mata investor. Investor menjawab sangat setuju karena perusahaan Reksa Dana Syariah mempunyai citra sebagai lembaga keuangan yang aktivitas nya berlandaskan syariah dan instrumentnya memiliki nilai syariah.

Mayoritas responden menjawab cenderung setuju (3,8696) pada pernyataan keempat yaitu karyawan Reksa Dana Syariah mempunyai pengertian atau pemahaman akan keinginan investor. Dalam hal ini adalah karyawan Reksa Dana Syariah harus mengerti apa yang investor butuhkan dari produk Reksa Dana Syariah.

Sementara itu dapat juga dilihat nilai statistik deskriptif untuk keenam variabel penelitian ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 4.7  
Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	
Satisfaction	23	4.00	5.00	4.5362	.29712	
Tangible	23	3.50	4.75	4.1087	.29987	
Reliability	23	3.60	4.80	4.1652	.29941	
Responsiveness	23	3.50	5.00	4.1522	.43784	
Assurance	23	3.25	4.50	4.0217	.32781	
Empathy	23	3.50	5.00	4.2609	.34934	
Valid N (listwise)	23					

Sumber : Data kuesioner diolah

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden secara keseluruhan adalah 23 orang responden. Persepsi responden mengenai tingkat kepuasan yang mereka rasakan selama menjadi investor pada Reksa Dana Syariah adalah cenderung sangat setuju (nilai rata-rata 4,5362). Persepsi responden mengenai variabel *Tangible* adalah setuju (4,1087). Untuk variabel *Reliability*, rata-rata persepsi respondennya adalah setuju (4,1652)

Persepsi responden atas pertanyaan yang berkaitan dengan *Responsiveness* adalah setuju (4,1522), responden juga setuju (4,0217) dengan *Assurance* yang

diberikan Reksa Dana Syariah, serta persepsi yang setuju (4,2609) atas pertanyaan yang berkaitan dengan *Empathy*.

Nilai standar deviasi berkisar diantara 0,29712 dan 0,43784 masih mendekati angka nol menunjukkan bahwa penyebaran data (jawaban responden) terhadap pernyataan-pernyataan dari variabel *Satisfaction*, *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* adalah beragam (bervariasi).

#### **4.1.2.2 Uji Instrumen**

Sebagai langkah awal sebelum menguji hipotesis, maka perlu dianalisis terlebih dahulu faktor-faktor yang digunakan. Uji validitas dan reliabelitas kuesioner yang dilakukan bertujuan untuk mendapatkan valid dan reliabel suatu kuesioner, sehingga akan mampu untuk mengukur sesuatu yang akan diukur dan mendapatkan konsistensi jawaban responden.

Pada awalnya, peneliti menyebarkan 30 kuesioner untuk dapat menguji validitas dan realibilitas kuesioner, namun yang dapat dilakukan pengujian hanya 10 kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas ini diolah dengan menggunakan *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* ver 15. Adapun hasil uji validitas dan realibilitas dari kuesioner yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

##### **4.1.2.2.1 Uji Validitas**

Pengujian validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua pertanyaan (instrumen) penelitian yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian adalah valid. Jika valid berarti instrumen itu dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Djamaludin Ancok, 1995).

Pengujian validitas dilakukan dengan mencari korelasi dari setiap indikator terhadap skor totalnya dengan menggunakan rumus teknik korelasi "*Pearson Product Moment*" dengan bantuan software SPSS versi 15.0.

Adapun dasar pengambilan keputusan uji validitas adalah :

1. Membandingkan antara nilai korelasinya dengan nilai korelasi tabel
  - Jika nilai korelasinya  $>$  nilai korelasi tabel (0,444), maka item pernyataan valid
  - Jika nilai korelasinya  $<$  nilai korelasi tabel (0,444), maka item pernyataan tidak valid
2. Membandingkan antara tingkat signifikansi (*p-value*) dengan *level of significant* yang digunakan yaitu sebesar 5%.
  - Jika *p-value* kurang dari alpha 0,05 maka item pernyataan valid
  - Jika *p-value* lebih besar dari alpha 0,05 maka item pernyataan tidak valid

Hasil pengujian validitas untuk variabel *Direction Giving* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8  
Pengujian Validitas untuk Variabel *Tangible*

Item Pernyataan	Korelasi	<i>p-value</i>	Kesimpulan
1. Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah menggunakan peralatan dan perlengkapan yang modern	0,753	0,006	Valid
2. Apakah menurut Anda fasilitas fisik mudah dijumpai atau diperoleh dan dapat berfungsi dengan baik	0,961	0,000	Valid
3. Apakah menurut Anda karyawan Reksa Dana Syariah memiliki penampilan yang rapi dan menarik	0,706	0,011	Valid
4. Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah menggunakan media promosi tentang produk terbarunya	0,706	0,011	Valid

Sumber : Data kuesioner (diolah)

Berdasarkan tabel rangkuman pengujian validitas diatas, diketahui bahwa 4 item pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian untuk mengukur variabel *tangible* masing-masing memiliki *p-value* kurang dari alpha 0,05 (atau nilai koefisien korelasi berkisar diantara 0,961 sampai dengan 0,706 adalah lebih dari nilai korelasi tabel = 0,444). Artinya bahwa 4 item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat mengukur variabel *Tangible*.

Tabel 4.9  
Pengujian Validitas untuk Variabel *Reliability*

Item Pernyataan	Korelasi	<i>p-value</i>	Kesimpulan
1. Apakah menurut Anda Produk Reksa Dana Syariah memiliki kualitas serta harga yang bersaing	0,620	0,028	Valid
2. Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah merealisasikan janji kepada investor dengan tepat	0,628	0,026	Valid
3. Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah menghindari terjadinya kesalahan dalam penilaian investasi	0,764	0,005	Valid
4. Apakah menurut Anda adanya kesesuaian dalam memberikan pelayanan oleh karyawan Reksa Dana Syariah kepada investor	0,764	0,005	Valid
5. Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah memberikan informasi yang sesuai kebutuhan investor	0,694	0,013	Valid

Sumber : Data kuesioner (diolah)

Berdasarkan tabel rangkuman pengujian validitas diatas, diketahui bahwa 5 item pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian untuk mengukur variabel *reliability* masing-masing memiliki *p-value* kurang dari alpha 0,05 (atau nilai koefisien korelasi berkisar diantara 0,764 sampai dengan 0,620 adalah lebih dari nilai korelasi tabel = 0,444). Artinya bahwa 5 item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat mengukur variabel *Reliability*.

Tabel 4.10  
Pengujian Validitas untuk Variabel *Responsiveness*

Item Pernyataan	Korelasi	<i>p-value</i>	Kesimpulan
1. Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah memberikan pelayanan kepada investornya dengan cepat	0,921	0,000	Valid
2. Apakah menurut Anda kemauan atau kesediaan karyawan Reksa Dana Syariah dalam memberikan bantuan / informasi kepada pelanggan/investor	0,738	0,007	Valid
3. Apakah menurut Anda karyawan Reksa Dana Syariah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan pelayanan kepada investor	0,619	0,028	Valid
4. Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah bersedia dalam menerima keluhan atau kritikan	0,980	0,000	Valid

Sumber : Data kuesioner (diolah)

Berdasarkan tabel rangkuman pengujian validitas diatas, diketahui bahwa 4 item pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian untuk mengukur variabel *responsiveness* masing-masing memiliki *p-value* kurang dari alpha 0,05 (atau nilai

koefisien korelasi berkisar diantara 0,980 sampai dengan 0,619 adalah lebih dari nilai korelasi tabel = 0,444). Artinya bahwa 4 item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat mengukur variabel *Responsiveness*.

Tabel 4.11  
Pengujian Validitas untuk Variabel *Assurance*

Item Pernyataan	Korelasi	<i>p-value</i>	Kesimpulan
1. Apakah menurut Anda karyawan Reksa Dana Syariah berlaku adil dalam memberikan pelayanan kepada investor	0,772	0,004	Valid
2. Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan investor selama menginvestasikan dananya pada Reksa Dana Syariah	0,951	0,000	Valid
3. Apakah menurut Anda karyawan Reksa Dana Syariah bersikap sopan dan ramah dalam melayani investor	0,693	0,013	Valid
4. Apakah menurut Anda pengetahuan karyawan akan produk Reksa Dana Syariah tidak diragukan	0,693	0,013	Valid

Sumber : Data kuesioner (diolah)

Berdasarkan tabel rangkuman pengujian validitas diatas, diketahui bahwa 4 item pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian untuk mengukur variabel *assurance* masing-masing memiliki *p-value* kurang dari alpha 0,05 (atau nilai koefisien korelasi berkisar diantara 0,951 sampai dengan 0,693 adalah lebih dari nilai

korelasi tabel = 0,444). Artinya bahwa 4 item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat mengukur variabel *Assurance*.

Tabel 4.12  
Pengujian Validitas untuk Variabel *Empathy*

Item Pernyataan	Korelasi	<i>p-value</i>	Kesimpulan
1. Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah memberikan informasi mengenai dana investor dengan tepat waktu	0,932	0,000	Valid
2. Apakah menurut Anda karyawan Reksa Dana Syariah memberikan perhatian secara pribadi (personal) kepada investor	0,945	0,000	Valid
3. Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah mempunyai citra yang baik di mata investor	0,583	0,039	Valid
4. Apakah menurut Anda karyawan Reksa Dana Syariah mempunyai pengertian atau pemahaman akan keinginan investor	0,922	0,000	Valid

Sumber : Data kuesioner (diolah)

Berdasarkan tabel rangkuman pengujian validitas diatas, diketahui bahwa 4 item pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian untuk mengukur variabel *empathy* masing-masing memiliki *p-value* kurang dari alpha 0,05 (atau nilai koefisien korelasi berkisar diantara 0,945 sampai dengan 0,583 adalah lebih dari nilai korelasi tabel = 0,444). Artinya bahwa 4 item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat mengukur variabel *Empathy*.

Tabel 4.13  
Pengujian Validitas untuk Variabel *Satisfaction*

Item Pernyataan	Korelasi	<i>p-value</i>	Kesimpulan
1. Apakah menurut Anda sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Reksa Dana Syariah	0,843	0,001	Valid
2. Apakah menurut Anda investasi pada Reksa Dana Syariah sangat menyenangkan	0,851	0,001	Valid
3. Apakah menurut Anda Reksa Dana Syariah tidak mengecewakan para investornya	0,802	0,003	Valid

Sumber : Data kuesioner (diolah)

Berdasarkan tabel rangkuman pengujian validitas diatas, diketahui bahwa 3 item pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian untuk mengukur variabel *satisfaction* masing-masing memiliki *p-value* kurang dari alpha 0,05 (atau nilai koefisien korelasi berkisar diantara 0,851 sampai dengan 0,802 adalah lebih dari nilai korelasi tabel = 0,444). Artinya bahwa 4 item pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat mengukur variabel *Empathy*.

Maka berdasarkan hasil pengujian validitas tersebut dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan dapat dikatakan valid dan dapat mengukur tentang variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, serta *Satisfaction*, sehingga semua item pertanyaan diatas dapat digunakan dalam penelitian.

#### 4.1.2.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih.

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Djameludin Ancok,1995).

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan, maka uji reliabilitas dari setiap konstruk yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan software SPSS versi 15.0. Menurut Sekaran, (2003:311) *Cronbach's coefficient alpha* yang cukup dapat diterima (*acceptable*) adalah yang bernilai antara 0,60 sampai 0,70 atau lebih.

Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing konstruk ditampilkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4.14  
Hasil Pengujian Reliabilitas

<b>Variabel</b>	<b>Jumlah Item Pernyataan</b>	<b><i>Cronbach's coefficient alpha</i></b>	<b>Keputusan</b>
<i>Tangible</i>	4	0,7809	<i>Reliable</i>
<i>Reliability</i>	5	0,7314	<i>Reliable</i>
<i>Responsiveness</i>	4	0,8405	<i>Reliable</i>
<i>Assurance</i>	4	0,7847	<i>Reliable</i>
<i>Empathy</i>	4	0,8616	<i>Reliable</i>
<i>Satisfaction</i>	3	0,7500	<i>Reliable</i>

Sumber : Data kuesioner (diolah)

Berdasarkan tabel diatas, koefisien *Cronbach's Alpha* pada variabel yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi kriteria reliabilitas yang direkomendasikan Sekaran (2003:311).

Untuk mengukur variabel *Tangible* yang menggunakan 4 item pertanyaan, nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,7809. Sementara itu nilai koefisien *Cronbach's Alpha* untuk variabel *Reliability* dengan menggunakan 5 item pertanyaan adalah sebesar 0,7314. Nilai koefisien *Cronbach's Alpha* untuk variabel *Responsiveness* dengan menggunakan 4 item pertanyaan adalah sebesar 0,8405. Nilai koefisien *Cronbach's Alpha* untuk variabel *Assurance* dengan menggunakan 4 item

pertanyaan adalah sebesar 0,7847. Nilai koefisien *Cronbach's Alpha* untuk variabel *Empathy* dengan menggunakan 4 item pertanyaan adalah sebesar 0,8616. Sedangkan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* untuk variabel *Assurance* dengan menggunakan 3 item pertanyaan adalah sebesar 0,7500.

Dengan demikian dari hasil uji reliabilitas diatas maka dapat diketahui semua variabel dalam penelitian ini koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70, maka jawaban rersponden terhadap pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel adalah konsisten dan konstruk dapat dihandalkan (*reliable*).

Dari hasil uji validitas dan uji reliabilitas diatas jelas bahwa semua indikator variabel dapat digunakan sebagai model pengukuran.

## 4.2 Pembuktian Hipotesis

### 4.2.1 Pengujian Model

Pengujian atas model regresi yang digunakan dalam penelitian dilakukan untuk mendapatkan model regresi yang BLUES (*Best Linear Unbiased Estimator*), yaitu estimasi regresi yang tidak bias baik dalam estimasi maupun errornya. Model regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned} \text{Satisfaction} = & \beta_0 + \beta_1 (\text{Tangible}) + \beta_2 (\text{Reliability}) + \beta_3 (\text{Responsiveness}) \\ & + \beta_4 (\text{Assurance}) + \beta_5 (\text{Empathy}) + \varepsilon \end{aligned}$$

Ikhtisar dari hasil regresi model akan disajikan berikut ini:

Tabel 4.15  
Hasil Regresi

Variabel	Koefesien ( $\beta$ )	t hitung	Sig
Konstanta	0,578	1,073	0,298
<i>Tangible</i>	0,366	1,939	0,069
<i>Reliability</i>	0,314	2,235	0,039
<i>Responsiveness</i>	0,237	2,270	0,036
<i>Assurance</i>	0,250	0,199	0,845
<i>Empathy</i>	0,140	0,103	0,919

Berdasarkan nilai koefesien regresi dalam tabel diatas maka persamaan regresi model adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Satisfaction} = & 0,578 + 0,366 \text{ Tangible} + 0,314 \text{ Reliability} + 0,237 \text{ Responsiveness} + \\
 & (1,073) \quad (1,939) \quad (2,235) \quad (2,270) \\
 & 0,250 \text{ Assurance} + 0,140 \text{ Empathy} \\
 & (0,199) \quad (0,103)
 \end{aligned}$$

Dari model diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan investor dalam melakukan investasi pada Reksa Dana Syariah.

Pengujian model regresi dengan menguji terdapatnya pelanggaran asumsi klasik untuk persamaan regresi yang digunakan, yaitu melalui uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas.

#### 4.2.1.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable terikat dan variable bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Uji Normalitas dilakukan dengan analisis Grafik Normal P-P Plot.

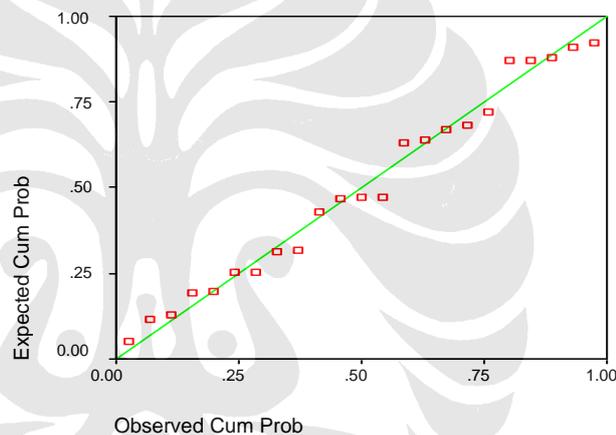
Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normal. Dasar pengambilan keputusannya:

- Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.1

Hasil Pengujian Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residuals  
Dependent Variable: Satisfaction

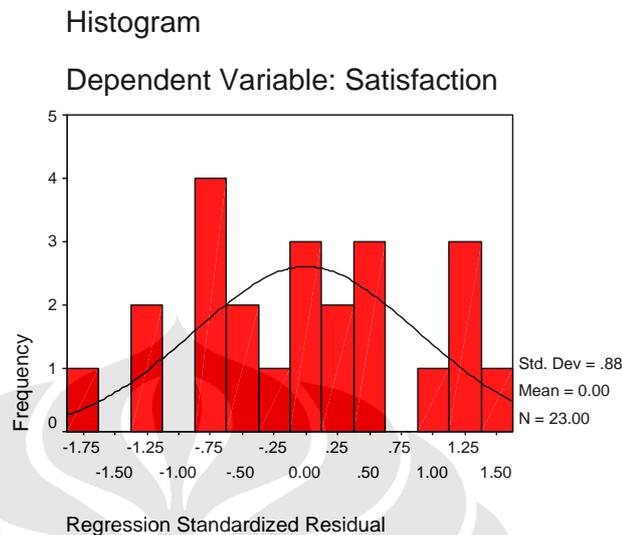


*Sumber : data diolah (lihat lampiran)*

Dari hasil uji normalitas diatas diketahui bahwa data di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Hasil pengujian normalitas ini sesuai dengan gambar histogram yang membentuk kurva normal seperti ditunjukkan dengan gambar berikut :

Gambar 4.2  
Hasil Pengujian Normalitas



Sumber : data diolah (lihat lampiran)

#### 4.2.1.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas menunjukkan bahwa antara variabel independen mempunyai hubungan langsung (korelasi) yang sangat kuat.

Multikolinearitas terjadi jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) lebih besar dari 10 atau nilai Tolerance lebih kecil 0,10 (Hair et. al. 1998).

Hipotesa Multikolinearitas :

H<sub>0</sub> : tidak ada Multikolinearitas

H<sub>a</sub> : ada Multikolinearitas

Dasar pengambilan keputusan :

Jika VIF > 10 atau TOL < 0,1 → H<sub>0</sub> ditolak, ada multikolinearitas

Jika VIF < 10 atau TOL > 0,1 → H<sub>0</sub> gagal ditolak, tidak ada multikolinearitas

Dari hasil pengolahan data statistik diperoleh tabel pengujian multikolinearitas sebagai berikut :

Tabel 4.16  
Pengujian Multikolinearitas

Variabel Independen	TOL	VIF	Kesimpulan
<i>Tangible</i>	0,338	2,962	Tidak ada multikolinearitas
<i>Relibility</i>	0,612	1,635	Tidak ada multikolinearitas
<i>Responsiveness</i>	0,521	1,921	Tidak ada multikolinearitas
<i>Assurance</i>	0,631	1,584	Tidak ada multikolinearitas
<i>Empathy</i>	0,468	2,136	Tidak ada multikolinearitas

*Sumber : data diolah (lihat lampiran)*

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa semua variabel independent yang digunakan dalam penelitian memiliki nilai VIF  $< 10$  dan Tolerance  $> 0,10$  yang berarti bahwa pada model regresi terhindar dari masalah multikolinearitas.

#### 4.2.1.3 Uji Autokorelasi

Autokorelasi menunjukkan bahwa ada korelasi antara error dengan error periode sebelumnya dimana pada asumsi klasik hal ini tidak boleh terjadi.

Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan Durbin Watson. Jika nilai Durbin Watson berkisar diantara nilai batas atas (du) dan 4-du maka diperkirakan tidak terjadi pelanggaran autokorelasi.

Hipotesa Autokorelasi :

H<sub>0</sub> : tidak ada Autokorelasi

H<sub>a</sub> : ada Autokorelasi

Dasar pengambilan keputusan uji autokorelasi lebih jelasnya ditampilkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.17  
Keputusan Pengujian Autokorelasi

Hipotesa Nol ( $H_0$ )	Keputusan	Kriteria
Ada autokorelasi positif	$H_0$ ditolak	$0 < dw < d_L$
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak ada keputusan	$d_L \leq dw \leq d_U$
Ada autokorelasi negative	$H_0$ ditolak	$4 - d_L < dw < 4$
Tidak ada autokorelasi negative	Tidak ada keputusan	$4 - d_U \leq dw \leq 4 - d_L$
Tidak ada autokorelasi (positif atau negatif)	$H_0$ diterima	$d_U < dw < 4 - d_U$

Sumber : *Basic Econometrics, Gujarati, (2003)*

Berikut ini adalah tabel hasil pengujian autokorelasi :

Tabel 4.18  
Pengujian Autokorelasi ( $n=23$ ,  $k'=5$ )

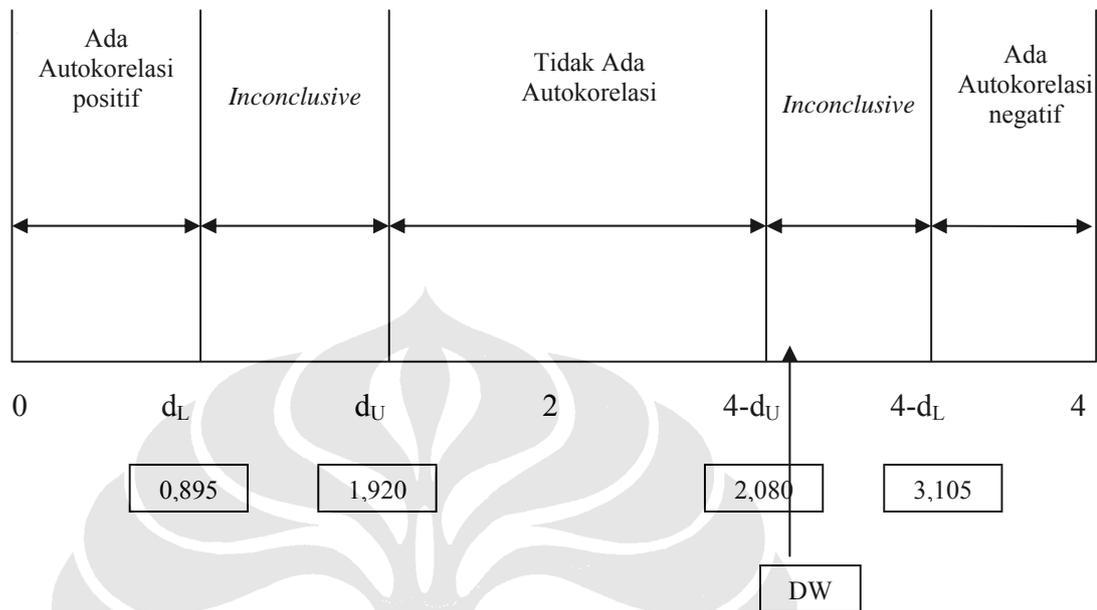
dl	du	4-du	4-dl	DW	Kesimpulan
0,895	1,920	2,080	3,105	2,149	Tidak ada keputusan

Sumber : data diolah (lihat lampiran)

Berdasarkan tabel di atas, nilai Durbin Watson sebesar 2,149 .Adapun nilai batas bawah ( $d_L$ ) yang diketahui dari tabel Durbin Watson untuk  $n=23$  dan  $k'=5$  pada tingkat signifikan 5% adalah 0,895 dan nilai batas atas ( $d_U$ ) adalah 1,920. Karena nilai Durbin Watson berada pada daerah  $4 - d_U \leq dw \leq 4 - d_L$ , maka tidak ada keputusan mengenai autokorelasi. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada autokorelasi (positif atau negatif) pada model persamaan regresi yang digunakan.

Pengujian autokorelasi yang dilakukan dengan *Durbin-Watson test* dapat dinyatakan dengan gambar sebagai berikut :

Gambar 4.3  
Hasil Pengujian Autokorelasi



#### 4.2.1.4 Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians dari setiap error bersifat heterogen yang berarti melanggar asumsi klasik yang mensyaratkan bahwa varians dari error harus bersifat homogen.

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan analisa grafik *scatterplot*, yaitu variabel dependen pada sumbu X adalah ZPRED dan variabel independent pada sumbu Y adalah residualnya SRESID.

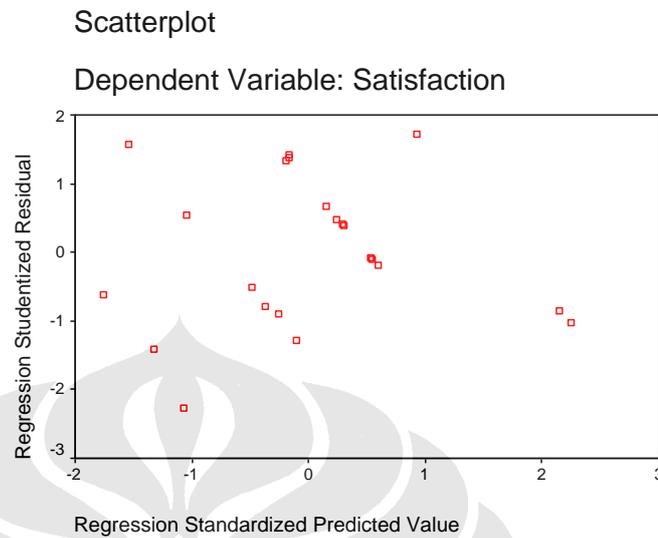
Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi pelanggaran heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka asumsi homoskedastisitas telah terpenuhi.

Berikut adalah hasil pengujian heteroskedastisitas dengan *scatterplot* :

Gambar 4.4

Pengujian Heteroskedastisitas dengan *Scatterplot*



*Sumber : data diolah (lihat lampiran)*

Berdasarkan gambar scatterplot di atas dapat diketahui bahwa tidak terdapat permasalahan heteroskedastisitas pada ketiga model regresi karena tidak terdapat pola yang jelas pada gambar tersebut dan titik-titik menyebar secara acak baik diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y.

#### 4.2.2 Pengujian Hipotesis

Pada penelitian ini terdapat tujuh buah hipotesa yang diajukan. Pengujian hipotesa dengan menggunakan analisis regresi untuk melihat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependennya.

Pengujian hipotesa pada penelitian ini dilakukan dengan uji parsial (uji – t) dan uji simultan (uji – f).

#### 4.2.2.1 Pengujian Parsial (Uji t)

Pengujian parsial dilakukan untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan variabel lain adalah tetap.

Dasar pengambilan keputusan :

- jika  $p\text{-value} < \alpha 0,05$  maka  $H_0$  ditolak
- jika  $p\text{-value} > \alpha 0,05$  maka  $H_0$  diterima

Hasil pengujian hipotesa 1 ditunjukkan dengan tabel sabagai berikut :

Tabel 4.19  
Hasil Pengujian Hipotesa 1

Pengujian H1	Beta	$P - value$	Keterangan
<i>Tangible</i> → <i>Satisfaction</i>	0,370	0,069	$H_0$ diterima

Sumber : Data kuesioner diolah

Pernyataan hipotesis 1 yang akan diuji pada penelitian ini adalah :

$H_0$ : *Tangible* tidak berpengaruh terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah

$H_a$ : *Tangible* berpengaruh terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS seperti ditunjukkan pada tabel diatas diketahui  $p\text{-value}$  0,069 lebih besar dari 0,05 maka  $H_0$  diterima, yang berarti bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Tangible* terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah.

Besarnya koefisien regresi yang dilihat dari *standardized coefficients beta* adalah sebesar 0,370 menunjukkan bahwa pengaruh *Tangible* terhadap *Satisfaction* adalah positif, yang berarti jika *Tangible* pada Reksa Dana Syariah meningkat maka *Satisfaction* investornya juga akan semakin meningkat. Namun secara statistik tidak menunjukkan hasil yang signifikan untuk pengaruh antara *Tangible* terhadap *Satisfaction* investor pada Reksa Dana Syariah.

Hasil pengujian hipotesa 2 ditunjukkan dengan tabel sabagai berikut :

Tabel 4.20  
Hasil Pengujian Hipotesa 2

Pengujian H2	Beta	<i>p – value</i>	Keterangan
<i>Reliability</i> → <i>Satisfaction</i>	0,317	0,039	H <sub>0</sub> 2 ditolak

Sumber : Data kuesioner diolah

Pernyataan hipotesis 2 yang akan diuji pada penelitian ini adalah :

H<sub>0</sub>2: *Reliability* tidak berpengaruh terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah

H<sub>a</sub>2: *Reliability* berpengaruh terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS seperti ditunjukkan pada tabel diatas diketahui *p-value* 0,039 lebih kecil dari 0,05 maka H<sub>0</sub>2 ditolak, yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Reliability* terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah.

Besarnya koefisien regresi adalah 0,317 menunjukkan bahwa pengaruh *Reliability* terhadap *Satisfaction* adalah positif, yang berarti jika *Reliability* dari Reksa Dana Syariah meningkat, maka *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah juga akan semakin meningkat.

Hasil pengujian hipotesa 3 ditunjukkan dengan tabel sabagai berikut :

Tabel 4.21  
Hasil Pengujian Hipotesa 3

Pengujian H3	Beta	<i>P – value</i>	Keterangan
<i>Responsiveness</i> → <i>Satisfaction</i>	0,349	0,036	H <sub>0</sub> 3 ditolak

Sumber : Data kuesioner diolah

Pernyataan hipotesis 3 yang akan diuji pada penelitian ini adalah :

H<sub>03</sub>: *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah

H<sub>a3</sub>: *Responsiveness* berpengaruh terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS seperti ditunjukkan pada tabel diatas diketahui *p-value* 0,036 lebih kecil dari 0,05 maka H<sub>03</sub> ditolak, yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *Responsiveness* terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah.

Besarnya koefisien regresi adalah sebesar 0,349 menunjukkan bahwa pengaruh *Responsiveness* terhadap *Satisfaction* adalah positif, yang berarti jika Reksa Dana Syariah lebih *Responsiveness* maka *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah juga akan semakin meningkat.

Hasil pengujian hipotesa 4 ditunjukkan dengan tabel sabagai berikut :

Tabel 4.22  
Hasil Pengujian Hipotesa 4

Pengujian H4	Beta	<i>P – value</i>	Keterangan
<i>Assurance</i> → <i>Satisfaction</i>	0,028	0,845	H <sub>04</sub> diterima

Sumber : Data kuesioner diolah

Pernyataan hipotesis 4 yang akan diuji pada penelitian ini adalah :

H<sub>04</sub>: *Assurance* tidak berpengaruh terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah

H<sub>a4</sub>: *Assurance* berpengaruh terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS seperti ditunjukkan pada tabel diatas diketahui *p-value* 0,845 lebih besar dari 0,05 maka H<sub>04</sub> diterima, yang berarti bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Assurance* terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah.

Besarnya koefisien regresi adalah 0,028 menunjukkan bahwa pengaruh *Assurance* terhadap *Satisfaction* adalah positif, yang berarti jika semakin tingginya *Assurance* yang diberikan Reksa Dana Syariah maka *Satisfaction* investornya juga akan semakin meningkat.

Hasil pengujian hipotesa 5 ditunjukkan dengan tabel sabagai berikut :

Tabel 4.23  
Hasil Pengujian Hipotesa 5

Pengujian H5	Beta	<i>P – value</i>	Keterangan
<i>Empathy</i> → <i>Satisfaction</i>	0,017	0,919	H <sub>0</sub> 5 diterima

*Sumber : Data kuesioner diolah*

Pernyataan hipotesis 5 yang akan diuji pada penelitian ini adalah :

H<sub>0</sub>5: *Empathy* tidak berpengaruh terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah

H<sub>a</sub>5: *Empathy* berpengaruh terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS seperti ditunjukkan pada tabel diatas diketahui *p-value* 0,919 lebih kecil dari 0,05 maka H<sub>0</sub>5 diterima, yang berarti bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Empathy* terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah.

Besarnya nilai koefisien regresi adalah 0,017 menunjukkan bahwa pengaruh *Empathy* terhadap *Satisfaction* adalah positif, yang berarti bahwa semakin *Empathy* Reksa Dana Syariah tersebut maka *Satisfaction* investornya juga akan semakin meningkat.

#### 4.2.2.2 Pengujian Simultan (Uji F)

Pengujian secara simultan digunakan untuk menguji apakah secara bersama-sama seluruh variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Dasar pengambilan keputusan :

- jika *p-value* < alpha 0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak
- jika *p-value* > alpha 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima.

Perumusan hipotesa 6 adalah sebagai berikut

$H_{06}$  : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah

$H_{a6}$  : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* secara bersama-sama berpengaruh terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah

Hasil pengujian simultan (uji – F) ditunjukkan dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 4.24

Hasil Pengujian Simultan untuk Hipotesa 6

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.537	5	.307	12.881	.000 <sup>a</sup>
	Residual	.406	17	.024		
	Total	1.942	22			

a. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Assurance, Reliability, Tangible

b. Dependent Variable: Satisfaction

Sumber : Data kuesioner diolah

Pada tabel diatas, diketahui nilai signifikan sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat kesalahannya ( $\alpha=5\%$ ), maka  $H_{06}$  ditolak, artinya bahwa secara bersama – sama terdapat pengaruh yang signifikan antara *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah.

#### 4.2.2.3. Pengujian Koefisien Determinasi (Pengujian Model Fit)

Pengujian model fit dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara bersama-sama antara seluruh variabel independen terhadap variabel dependennya. Hasil pengujian model fit ditunjukkan dengan nilai *Adjusted R<sup>2</sup>*.

Tabel 4.25  
Hasil Pengujian untuk nilai *Adjusted R<sup>2</sup>*

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.889 <sup>a</sup>	.791	.730	.15446	2.149

a. Predictors: (Constant), Empathy, Responsiveness, Assurance, Reliability, Tangible

b. Dependent Variable: Satisfaction

*Sumber : Data kuesioner diolah*

Berdasarkan pengolahan data dengan program SPSS diketahui bahwa hasil pengujian model fit yang dilihat dari nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* adalah sebesar 0,730 yang berarti bahwa seluruh variabel independennya (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*) dapat menjelaskan variabel dependennya (*Satisfaction*) investor Reksa Dana Syariah adalah sebesar 73,0%, sedangkan sisanya (100% - 73,0% = 27,0%) adalah pengaruh dari variabel independen lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

#### 4.3 Pembahasan Penyelesaian Masalah

Kepuasan Investor dalam melakukan investasi pada Reksa Dana Syariah merupakan suatu hal yang sangat penting di tengah persaingan yang kompetitif. Oleh karena itu Reksa Dana Syariah membutuhkan kualitas pelayanan yang tinggi untuk dapat memuaskan investornya dan terbentuk loyalitas dari investor Reksa Dana Syariah, sehingga dapat mendorong peningkatan Reksa Dana Syariah secara keseluruhan.

Penelitian ini menggunakan konsep dimensi SERVQUAL yang dirancang oleh tim peneliti marketing Parasuraman, Berry dan Zeithaml, dimana dimensi ini digunakan untuk mengukur kepuasan investor. Dimensi SERVQUAL ini terdiri dari 5 (lima) variabel yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Kerangka konseptual dari penelitian ini berdasarkan dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan tersebut, dimana kepuasan investor sangat dipengaruhi oleh dimensi kualitas pelayanan.

Pada penelitian sebelumnya, James J.J. et.al (2006) menguji 5 (lima) dimensi SERVQUAL yang terdiri dari: *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* terhadap kepuasan pelanggan atau *user* dan profesional sistem informasi. Dalam penelitiannya menyimpulkan dari 5 (lima) dimensi SERVQUAL, yang signifikan hanya empat (dimensi *tangible* tidak signifikan) Namun James J.J. et.al (2006) menyatakan bahwa dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena responden menyatakan pentingnya pernyataan tersebut untuk diterapkan pada perusahaan.

Pada penelitian ini, peneliti mencoba menguji konsep dimensi SERVQUAL pada perusahaan Reksa Dana Syariah menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml dan melihat pengaruhnya terhadap kepuasan investor Reksa Dana Syariah. Berdasarkan hasil dengan analisis regresi berganda diatas terhadap hipotesis yang diajukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Tangible* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan investor dalam melakukan investasi pada Reksa Dana Syariah (H1). Pelayanan atau *service* tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba, aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan (Handi Irawana: 2002). Ketika perusahaan Reksa Dana Syariah menggunakan peralatan dan perlengkapan yang modern, fasilitas fisik yang mudah dijumpai dan dapat berfungsi dengan baik, seperti infrastruktur teknologi informasi yang dapat memberikan informasi yang sangat akurat, transparan, dan *up to date* terhadap penyelesaian suatu transaksi, dan juga penampilan menarik dari karyawannya, dan menggunakan media promosi untuk memperkenalkan produk terbarunya, maka akan memberikan kesan kepada pelanggan atau investor bahwa pelayanan yang diberikan mempunyai kualitas yang tinggi. Hal ini tentunya dapat memuaskan investor dan terbentuk loyalitas investor terhadap perusahaan Reksa Dana Syariah yang nantinya akan memberikan pengaruh positif terhadap nilai yang didapatkan perusahaan. Namun, ternyata kondisi ini tidak terjadi dalam penelitian ini. Hubungan pengaruh *tangible* terhadap kepuasan investor tidak signifikan, hal ini terjadi karena karakteristik investor Reksa Dana Syariah dalam bertransaksi, frekuensi berkunjung ke outlet-outlet atau kantor Reksa

Dana Syariah sangat rendah sehingga investor kurang mendapatkan pelayanan secara langsung.

2. *Reliability* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan investor dalam melakukan investasi pada Reksa Dana Syariah (H2). Kemampuan perusahaan Reksa Dana mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan seberapa jauh perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat, seperti halnya apabila perusahaan Reksa Dana Syariah mampu menghindari kesalahan dalam penilaian investasi, maka akan memberikan hasil yang lebih baik dalam jangka panjang yaitu kepercayaan dan keyakinan investor terhadap Reksa Dana Syariah, kemudian hal ini dapat memberikan pengaruh positif terhadap Reksa Dana Syariah, sehingga pada akhirnya kondisi ini dapat meningkatkan Reksa Dana Syariah.
3. *Responsiveness* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan investor dalam melakukan investasi pada Reksa Dana Syariah (H3). Kecepatan pelayanan merupakan salah satu harapan pelanggan. Kecepatan dan ketanggapan perusahaan Reksa Dana Syariah dalam melayani kebutuhan maupun keluhan terhadap perusahaan merupakan bentuk profesionalisme karyawan terhadap investornya, sehingga tingkat kepuasan investor dapat diperoleh.
4. *Assurance* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan investor dalam melakukan investasi pada Reksa Dana Syariah (H4). Aspek variabel *assurance* dalam penelitian ini mencakup keadilan, keamanan, kenyamanan, keramahan dan kompetensi karyawan. Keadilan, keramahan dan kompetensi karyawan merupakan upaya perusahaan dalam memberikan kepercayaan dan kenyamanan terhadap investornya dalam melakukan investasinya. Selain itu, kenyamanan dan keamanan investor merupakan bahan pertimbangan mereka dalam hal melakukan keputusan investasinya. Sehingga dapat dikatakan faktor-faktor tersebut menjadi dasar pertimbangan investor untuk memilih Reksa Dana Syariah dalam keputusan investasinya. Namun ternyata kondisi ini tidak terjadi dalam penelitian ini, karena hubungan pengaruh *assurance* terhadap kepuasan investor merupakan hubungan yang tidak signifikan. Hal ini dikarenakan pertimbangan investor dalam hal keramahan dari karyawan dan kenyamanan tidak menjadi patokan dalam melakukan keputusan investasinya, akan tetapi

investor masih memilih *return* tinggi yang dapat diraih dari Reksa Dana Syariah untuk meletakkan investasinya.

5. *Empathy* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan investor dalam melakukan investasi pada Reksa Dana Syariah (H5). Setiap karyawan harus berusaha untuk dapat mengerti atau mengetahui keinginan dan kebutuhan dari setiap investor, dengan begitu investor akan merasa diberi perhatian secara lebih. Untuk dapat mengerti apa keinginan setiap investor tentunya perlu pembelajaran bagi karyawannya agar dapat dengan cepat mengerti atau memahami apa yang investor harapkan. Karyawan juga dapat memberikan perhatian secara personal untuk dapat memahami apa yang mereka inginkan dan harapkan, sehingga investor akan merasa puas jika keinginan dan harapannya dipenuhi. Namun dalam penelitian ini, hubungan pengaruh *empathy* terhadap kepuasan investor tidak signifikan, dalam hal ini investor tidak banyak melakukan interaksi terhadap karyawan Reksa Dana Syariah yang menyebabkan hubungan antara karyawan Reksa Dana Syariah dengan investor secara personal kurang dekat, sehingga karyawan Reksa Dana Syariah kurang mengetahui apa saja yang investor inginkan dan butuhkan untuk dapat dipenuhi oleh perusahaan Reksa Dana Syariah.
6. Secara bersama - sama terdapat pengaruh yang signifikan antara *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap *Satisfaction* investor Reksa Dana Syariah (H6). Hal ini berarti kepuasan investor secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan Reksa Dana Syariah.