

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *TELLER* TERHADAP LOYALITAS
NASABAH TABUNGAN iB HASANAH DI BNI SYARIAH
KANTOR KAS JATINANGOR**

Anisa Wulan Sari
STKOM Al Ma'soem
Nissa.wulan24@gmail.com

Nur'aeni
STIBANKS Al Ma'soem
nuraeni.mesy@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research is to know whether there is influence of teller service quality on customer loyalty of iB hasanah savings in BNI Syariah Jatinangor Cash Office. The research used descriptive method with quantitative approach. The main source of research is questionnaires distributed to 46 respondents. Data is processed with the help of IBM SPSS Statistic 23.

The result of research shows that the correlation level of influence of teller service quality on customer loyalty of iB hasanah saving account is 0,326 and is in low category. The result of the calculation of Test Z, known that $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ or $2.184 > 1.64$. This means that H_0 is rejected and H_1 is accepted, meaning there is influence between teller service quality to customer loyalty saving iB hasanah in BNI Syariah Jatinangor Cash Office. The coefficient of determination obtained is 0.106 or 10.6%, it means that in general the quality of service contributes influence of 10.6% to customer loyalty. While the rest as much as 89.4% influenced by other factors such as promotion mix, price and so forth.

This research reveals that customers expect not to wait long to get teller service so it is suggested if under certain conditions (crowded atmosphere) teller more than one person. There is further research to know other factors that influence customer loyalty besides quality of service of teller like promotion mix, price and others in order to know other factor which more influence customer loyalty.

Keywords: *Service Quality and Customer Loyalty*

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap loyalitas nasabah tabungan iB hasanah di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber utama penelitian adalah kuesioner yang disebar kepada 46 responden. Data diolah dengan bantuan IBM SPSS Statistic 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat korelasi pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap loyalitas nasabah tabungan iB hasanah sebesar 0,326 dan berada dalam kategori rendah. Hasil dari perhitungan Uji Z, diketahui bahwa $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ atau $2,184 > 1,64$. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan *teller* terhadap loyalitas nasabah tabungan iB hasanah di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor. Adapun nilai koefisien determinasi yang diperoleh adalah 0,106 atau 10,6%, artinya secara umum kualitas pelayanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 10,6% terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 89,4% dipengaruhi oleh faktor lain seperti bauran promosi, harga dan sebagainya.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa nasabah mengharapkan agar tidak menunggu lama untuk memperoleh pelayanan *teller* sehingga disarankan bila dalam kondisi tertentu (suasana ramai) *teller* lebih dari satu orang. Ada penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah selain kualitas pelayanan *teller* seperti bauran promosi, harga dan lain-lain agar dapat mengetahui faktor lain yang lebih mempengaruhi loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi suatu negara salah satunya dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan. Semakin berkembang dunia perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Salah satu usaha jasa yang menawarkan berbagai kebutuhan masyarakat adalah jasa pelayanan keuangan. Maka usaha jasa perbankan selain mengedepankan profesionalisme dalam pelayanan kepada masyarakat, Selain itu pelayanan jasa perbankan harus mengedepankan kepercayaan kepada masyarakat sebagai nasabahnya.

Masyarakat sebagai sasaran pelayanan jasa perbankan memiliki berbagai pertimbangan dalam memilih jasa perbankan yang akan digunakannya. Banyak faktor yang menjadi pertimbangan konsumen memilih bank mana yang akan diambilnya, diantaranya berkaitan dengan kenyamanan dan keamanan dalam hal penyimpanan uang pada bank tersebut, juga faktor kemudahan dalam prosesnya.

Dewasa ini perkembangan kegiatan perbankan yang berbasis syariah cukup pesat. Perkembangan yang terjadi menimbulkan iklim kompetisi pun semakin tinggi, baik diantara sesama bank syariah maupun dengan bank konvensional. Setiap bank berlomba untuk dapat mempertahankan langganan dan meraih konsumen baru. Salah satu yang sangat penting dan harus dimiliki bank syariah adalah unggul dalam pelayanan. Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangat penting. Setiap bank berlomba memberikan pelayanan terbaik guna memuaskan pelanggan atau nasabahnya.

Dalam hal pelayanan, posisi Sumber Daya Insani (SDI) menjadi salah satu yang paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam perusahaan. Peranan *teller* juga merupakan salah satu sumber daya insani yang diperlukan oleh suatu perbankan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari *teller* ini berhubungan langsung dengan nasabah, maka diperlukan *teller* yang handal.

Banyak perbankan yang fokus untuk selalu berupaya menciptakan loyalitas nasabah yang tinggi. Namun apakah nasabah tersebut akan terus loyal setelah melakukan pembelian atau pemakaian jasa? Hal tersebut salah satunya tergantung pada kinerja (*service performance*) petugas bank dalam pemenuhan harapan nasabah seperti halnya BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor.

Sebagaimana produk bank pada umumnya, kegiatan BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor juga terkait dengan pengumpulan dana, penyebaran dana, dan jasa lainnya. Salah satu produk pengumpulan dana yang dikelola BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor adalah tabungan iB hasanah dengan akad *mudharabah*. Setiap karyawan dituntut untuk memberikan layanan yang baik kepada nasabah tabungan iB hasanah khususnya dan produk lainnya. Diharapkan dengan kepuasan nasabah ini menjadikan mereka loyal dengan selalu memakai produk dari BNI Syariah.

Berdasarkan data BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor dalam kurun waktu tiga tahun terakhir jumlah nasabah tabungan iB Hasanah di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor sebagai berikut:

Tabel 1 Pertumbuhan Jumlah Nasabah Tabungan iB Hasanah

di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase
1.	2014	83	-
2.	2015	78	-6,02 %
3.	2016	85	9 %

Sumber : BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor

Berdasarkan tabel 1 diatas, menunjukkan bahwa jumlah nasabah Tabungan iB Hasanah di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor selama 3 tahun terakhir mengalami fluktuatif. Hal tersebut dapat dilihat pada tahun 2014 jumlah nasabah sebanyak 83 orang, dan pada tahun 2015 mengalami penurunan sebanyak 5 orang menjadi 78 orang dengan persentase 6,02%, namun tahun berikutnya mengalami peningkatan sebanyak 85 orang dengan persentase sebesar 9 %. Setelah penulis teliti, turun naiknya jumlah nasabah pada Tabungan iB Hasanah dari tahun 2014-2016 adalah kurangnya pelayanan *teller* dalam melayani nasabah terutama pada nasabah Tabungan iB Hasanah. Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *teller* terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan iB Hasanah di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis membuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan *teller* di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hasanah di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

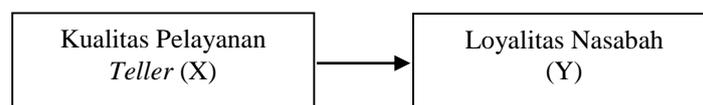
Maksud dan tujuan penelitian dari penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan *teller* di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor.
2. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hasanah di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor.

1.4 Kerangka Pemikiran

Bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa seperti halnya bank, pelayanan merupakan salah satu aspek yang harus diperhatikan. *Teller* merupakan salah satu posisi yang pekerjaannya akan selalu berhubungan dengan nasabah. Kualitas pelayanan *teller* turut mempengaruhi loyalitas nasabah.

Kualitas pelayanan *teller* dalam hal penelitian ini sebagai variabel *independent* dan loyalitas nasabah sebagai variabel *dependent*. Skema hubungan antara pelayanan *teller* dengan loyalitas nasabah adalah sebagai berikut:



Sumber: Hasil penelitian

Gambar 1 Kerangka Pemikiran

2. METODOLOGI

2.1 Operasionalisasi Variabel

Sebagai pegangan dan untuk memudahkan penelitian, penulis membuat batasan-batasan mengenai hal yang akan diteliti yang dituangkan dalam bentuk operasionalisasi variabel.

Adapun rinciannya sebagai berikut:

Tabel 2 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Alat Ukur
Kualitas Pelayanan <i>Teller</i> (X) Menurut Berry dan Parasuraman (dalam Ratminto dan Winarsih, 2009: 178)	1. Bentuk fisik (<i>Tangibles</i>)	a. Pakaian b. <i>Make Up</i> c. Sikap
	2. Keandalan (<i>Reability</i>)	a. Kecepatan dalam transaksi b. Akurat dan terpercaya
	3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Memberikan pelayanan secara cepat b. Perlakuan yang sama/adil c. Kesiediaan membantu nasabah
	4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	a. Keramahan b. Teliti c. Kemampuan dalam memahami prosedur
	5. Empati (<i>Empathy</i>)	a. Perhatian b. Mengetahui keinginan nasabah c. Menciptakan keakraban d. Komunikasi yang baik
Loyalitas Nasabah (Y) Menurut Griffin (dalam Hurriyati, 2010: 154)	1. Pembelian ulang secara teratur (<i>Repeat purchase</i>)	a. Menabung secara teratur b. Menggunakan lebih dari satu produk c. Selalu ingin menggunakan produk bank jika membutuhkan dana
	2. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing (<i>Retention</i>)	a. Tidak terpengaruh dengan penawaran jasa/produk bank lain b. Memiliki kekebalan terhadap promosi produk bank lain c. Tidak melakukan akses dengan bank lain
	3. Mereferensikan kepada orang lain (<i>Referrals</i>)	a. Melakukan penyebaran informasi kepada orang lain b. Merekomendasikan orang lain

Sumber: Hasil Olah Penelitian

2.2 Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan mengenai kegiatan pelayanan yang dilakukan *teller* di BNI Syariah sebagai salah satu upaya untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan ini diharapkan menjadi salah satu pertimbangan nasabah untuk tetap loyal dengan BNI Syariah. Sedangkan penelitian kuantitatif dimaksudkan untuk menguji hipotesis melalui perhitungan statistik guna mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan jenis penelitian ini adalah menggunakan data primer, yaitu penulis mengambil data dengan terjun langsung ke lapangan.

2.3 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah tabungan iB Hasanah di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor. Berdasarkan data yang terdapat pada tabel 1 dapat diketahui bahwa jumlah nasabah tabungan iB hasanah sebanyak 85 sehingga untuk penelitian yang akan diambil dalam menentukan jumlah sampel dapat dilihat dari jumlah nasabah tabungan iB hasanah yang sudah menjadi nasabah pada tahun sebelumnya dengan rumus slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N e^2) \\ = 85 / (1 + 85 \times 0,1^2) = 45,9 \approx 46$$

Dengan demikian jumlah sampel yang harus diambil adalah 46 nasabah.

2.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan, yaitu sebagai berikut :

1. Observasi
Yaitu metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau peninjauan secara cermat dan langsung dilapangan atau lokasi penelitian. Penulis melakukan observasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan *teller* kepada nasabah.
2. Wawancara
Wawancara dilakukan dengan mengajukan berbagai pertanyaan terkait kegiatan pelayanan di BNI Syariah. Pertanyaan diajukan kepada bagian *teller* dan *customer service*.
3. Studi Pustaka
Yaitu segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain.
4. Penyebaran Angket (Kuesioner)
Kuesioner merupakan pertanyaan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan setiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesis.

2.5 Uji Validitas

Valid menunjukkan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2016: 153). Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk melihat valid tidaknya suatu data, dapat membandingkan antara r hitung dengan r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel maka data tersebut valid, jika r hitung $<$ r tabel maka data tersebut tidak valid.

2.6 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan atau pernyataan adalah stabil atau konsisten dari waktu ke waktu. Sedangkan menurut sugiyono (2004: 91) “reliabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama”. Menurut Uma Sekaran (2000) bahwa nilai tingkat *Cronbach's Alpha* minimum adalah 0,70.

2.7 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Analisis Korelasi Sederhana
Analisis korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antar variabel yang diteliti. Teknik korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *product moment pearson* yaitu untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan timbal balik antara dua variabel. Hubungan dua variabel terdiri dari dua macam yaitu hubungan yang positif dan hubungan yang negatif. Ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara variabel X dan variabel Y yang disebut koefisien korelasi (r).

Adapun rumus dari koefisien korelasi menurut Sugiyono (2016: 155) sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- r : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- n : Jumlah sampel
- X: Kualitas Pelayanan
- Y: Loyalitas Nasabah

2. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi dari kualitas pelayanan sebagai variabel *independen* terhadap loyalitas nasabah sebagai variabel *dependen*. Rumus dari koefisien determinasi menurut Sugiyono (2016: 155) sebagai berikut:

$$K_d = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

- Kd : Nilai Koefisien determinasi
- r : Nilai Koefisien Korelasi

3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui diterima atau ditolaknya hipotesis digunakan Z_{hitung} dengan rumus sebagai berikut :

$$Z = rs\sqrt{n - 1}$$

Keterangan :

- Z= Nilai Z_{hitung}
- rs= Koefisien Korelasi
- n= Jumlah Sampel Penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Validitas

Uji validitas dari masing-masing item variabel kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

Tabel 3 Validasi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,358	0,2455	Valid
2	0,337	0,2455	Valid
3	0,688	0,2455	Valid
4	0,738	0,2455	Valid
5	0,779	0,2455	Valid
6	0,420	0,2455	Valid
7	0,687	0,2455	Valid
8	0,537	0,2455	Valid
9	0,369	0,2455	Valid
10	0,773	0,2455	Valid
11	0,302	0,2455	Valid
12	0,379	0,2455	Valid
13	0,276	0,2455	Valid
14	0,889	0,2455	Valid
15	0,590	0,2455	Valid

Sumber : Hasil Penelitian 2017

Berdasarkan tabel 3 diatas, menunjukkan bahwa r hitung > r tabel seperti terlihat pada

item 1 bahwa $0,358 > 0,2455$ begitu juga item lainnya. Sehingga pada variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari 15 item dinyatakan pernyataan tersebut semua valid. Sedangkan hasil perhitungan uji validitas untuk loyalitas nasabah (Y) dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4 Validasi Variabel Loyalitas Nasabah (Y)

Item Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,396	0,2455	Valid
2	0,659	0,2455	Valid
3	0,434	0,2455	Valid
4	0,317	0,2455	Valid
5	0,689	0,2455	Valid
6	0,501	0,2455	Valid
7	0,603	0,2455	Valid
8	0,486	0,2455	Valid

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Berdasarkan tabel 4 diatas, menunjukkan menunjukkan bahwa $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ seperti terlihat pada item 1 bahwa $0,396 > 0,2455$ begitu juga item lainnya. Sehingga bahwa variabel loyalitas nasabah (Y) yang terdiri dari 8 item menyatakan bahwa pernyataan tersebut semua valid.

3.2 Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan *IBM SPSS Statistics 23* diketahui bahwa nilai reliabilitas yaitu sebagai berikut:

Tabel 5 Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	23

Sumber: Hasil Penelitian 2017

Berdasarkan tabel 5 diatas, menunjukkan bahwa uji reliabilitas berdasarkan hasil yang diperoleh dari *Cronbach's Alpha* sebesar $0,876 > 0,70$ artinya kedua variabel reliabel/ada pada tingkat reliabilitas yang baik sebagaimana tabel tingkat reliabilitas dalam tabel 6 berikut ini.

Tabel 6 Tingkat Reliabilitas

No.	Alpha	Keterangan
1	$< 0,600$	Reliabilitas Kurang Baik
2	$0,600 - 0,799$	Reliabilitas diterima
3	$0,800 - 1,000$	Reliabilitas Baik

Sumber: Uma Sekaran 2000

3.3 Analisis Korelasi Sederhana

Perhitungan dengan menggunakan analisis korelasi sederhana dilakukan untuk mengetahui antara hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor untuk memudahkan perhitungan penulis menggunakan bantuan program *IBM SPSS Statistics 23*. Berdasarkan perhitungan program *IBM SPSS Statistics 23* diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 7 Analisis Korelasi Sederhana

Correlations

		VarX	VarY
VarX	Pearson Correlation	1	.326*
	Sig. (2-tailed)		.027
	N	46	46
VarY	Pearson Correlation	.326*	1
	Sig. (2-tailed)	.027	
	N	46	46

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS 2017

Berdasarkan tabel 7 diatas, menunjukkan bahwa diperoleh nilai korelasi sebesar 0,326 dengan tingkat signifikan sebesar 0,027 karena $0,027 < 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah berada dalam kategori rendah namun signifikan.

Tabel 8 Tingkatan Koefisien Korelasi

No.	Interprestasi	Korelasi
1	0,00 – 0,199	Sangat rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Sedang
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono 2004

3.4 Uji Z

Mengingat data yang digunakan dalam analisa adalah sampel, maka sebelum melakukan penarikan kesimpulan tentang pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hasanah di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor perlu dilakukan pengujian hipotesis untuk membuktikan secara statistik ada tidaknya pengaruh signifikan dalam dua tahap, sebagai berikut:

1. Bentuk Hipotesis Statistik Uji

Adapun penjelasan dari statistik uji dalam penelitian yang telah dilakukan maka menghasilkan:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan *teller* terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hasanah di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor.

H_1 : Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan *teller* terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hasanah di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor.

2. Hasil Statistik Uji

Berdasarkan sampel penelitian dari 46 orang, maka untuk mengetahui daerah penerimaan dan penolakan digunakan rumus Z_{hitung} , sebagai berikut:

$$Z = rs\sqrt{46 - 1}$$

$$= 0,326\sqrt{45} = 0,326(6,7) = 2,184$$

Nilai rs dicari dengan cara yang sama seperti perhitungan terdahulu (dibagian atas) sebesar 0,326. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai $Z = 2,184$. Selanjutnya Z_{hitung} dibandingkan dengan Z_{tabel} . Untuk mencari Z_{tabel} dengan taraf keyakinan penelitian sebesar 10 % atau dengan α 0,1 dan penentuan dengan 2 sisi (*Two-Tailed*) karena pada penelitian tersebut belum dinyatakan positif dan negatif. Maka batas pengambilan keputusan dalam penelitian Z_{tabel} dalam uji 2 sisi interval keyakinan dibagi dua yaitu:

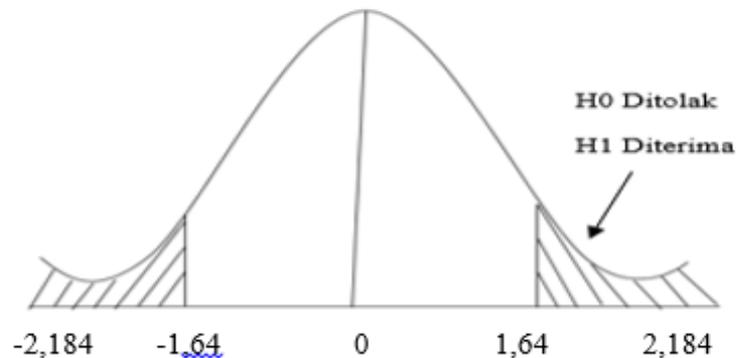
$$0,1 / 2 = 0,05$$

Selanjutnya kolom tabel yang mendekati 0,05 tersebut adalah:

$$1,6 + 0,04 = 1,64$$

Berdasarkan pemaparan tersebut dari tabel z (terlampir) yang ada, maka Z_{tabel} yang didapat adalah 1,64. Dari hasil perhitungan dan membandingkan dengan Z_{tabel} diketahui bahwa

$Z_{hitung} >$ dari Z_{tabel} yaitu $2,184 > 1,64$. Artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *teller* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hasanah di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor. Bila digambarkan maka daerah penerimaan (H_1) dan daerah penolakan (H_0) dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Hasil Penelitian

Gambar 2 Kurva Normal Pengambilan Keputusan

3.5 Analisis Koefisien Determinasi (Uji r)

Analisis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y) dapat digunakan dengan perhitungan *IBM SPSS Statistic 23* sebagai berikut :

Tabel 9 Koefisien Determinasi (Uji r)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.326 ^a	.106	.086	.445

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai R^2 adalah 0,106 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 10,6% terhadap loyalitas nasabah kemudian sisanya sebesar 89,4% berasal dari faktor lain seperti harga, promosi dan lain-lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan *teller* di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor yang meliputi bentuk fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) sudah baik. Namun untuk daya tanggap (*responsiveness*) hasilnya kurang baik. Rincian lebih lanjut sebagai berikut:
 - a. Bentuk fisik (*tangibles*) layanan *teller* di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari mayoritas responden (52%) menyatakan setuju bahwa *teller* dalam berpakaian sangat rapih. Sebanyak 57% setuju dan 41% sangat setuju bahwa *make up teller* tidak berlebihan. Ditinjau dari sikap nada bicara mayoritas (59%) menyatakan setuju.
 - b. Kehandalan (*reability*) *teller* di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor sudah baik. Hal ini dapat dilihat dalam bekerja *teller* di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor memiliki kecepatan dalam melayani transaksi nasabah. Hal ini dibuktikan dengan terdapat responden sebesar 60% setuju. Sebanyak 57% menyatakan setuju bahwa *teller* memiliki keakuratan dan terpercaya saat melayani nasabah.

- c. Daya tanggap (*responsiveness*) *teller* di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor kurang baik, hal ini dapat dilihat dari mayoritas responden (52%) menyatakan ragu-ragu jika nasabah tidak pernah menunggu lama untuk memperoleh pelayanan *teller*. Sedangkan 46% setuju jika nasabah tidak pernah menunggu lama untuk memperoleh pelayanan *teller*. *Teller* memberikan perlakuan yang adil dapat diketahui dari jawaban mayoritas responden (68%) menyatakan setuju. Mayoritas responden (50%) setuju bahwa *teller* selalu bersedia membantu nasabah.
 - d. Jaminan (*assurance*) layanan *teller* di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor sudah baik. Hal ini dapat dilihat sebanyak 74% menyatakan setuju jika *teller* selalu menerapkan “salam, senyum dan sapa” dalam melayani nasabah, 60% menyatakan setuju *teller* teliti saat melayani nasabah, dan 54% menyatakan setuju *teller* mempunyai kemampuan dalam memahami prosedur.
 - e. Empati (*empathy*) *teller* di BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari mayoritas responden (74%) setuju bahwa *teller* selalu memberikan perhatian kepada nasabah. Kemudian 54% menyatakan setuju *teller* selalu mengetahui keinginan nasabah, 65% menyatakan setuju *teller* selalu menciptakan keakraban dalam memberikan pelayanan dengan tidak pernah lupa menyebut nama nasabah serta 48% menyatakan setuju jika *teller* mempunyai komunikasi yang baik dengan nasabah.
2. Pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap loyalitas nasabah tabungan iB Hasanah diketahui hal sebagai berikut:
- a. Kualitas pelayanan mempunyai korelasi positif dan signifikan dengan loyalitas nasabah. Nilai korelasi 0,326 dan berada dalam tingkat kategori rendah.
 - b. Berdasarkan uji hipotesis, Z_{hitung} sebesar 2,184 sedangkan Z_{tabel} sebesar 1,64. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap loyalitas nasabah (Y).
 - c. Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas nasabah sebesar 10,6%. Dengan demikian sebesar 89,4% dipengaruhi faktor lain seperti promosi, harga dan lain-lain.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian, penulis akan memberikan saran kepada BNI Syariah Kantor Kas Jatinangor yaitu sebagai berikut:

1. Mengingat dari hasil penelitian mengenai nasabah tidak pernah menunggu lama untuk memperoleh pelayanan *teller* jawaban mayoritas responden menyatakan ragu-ragu. Disarankan sebaiknya bila dalam kondisi tertentu (suasana ramai) *teller* lebih dari satu orang sehingga nasabah tidak menunggu lama untuk memperoleh pelayanan *teller*.
2. Diharapkan ada penelitian lebih lanjut untuk mengetahui faktor lain yang mempengaruhi loyalitas nasabah selain kualitas pelayanan *teller*.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, Nur Rianto. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. (2001). *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Departemen Agama RI. 1965. *Al Qur'an dan terjemahannya*. Jakarta: LPPKSA.
- Dewan Syari'ah Nasional. (2000). *Fatwa tentang Tabungan Nomor 02/DSN-MUI/IV/2000*. Majelis Ulama Indonesia.

- Hasan, Ali. (2010). *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, Malayu SP. (2012). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Karim, Adiwarmanto A. (2004). *Bank Islam*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo.
- Latumaerissa, Julius R. (2011). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muhamad. (2014). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Ponida, Dedek Sepriani. (2014). *Pengaruh Pelayanan Teller terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK Cabang Gatot Subroto Unit Gaperta Medan*. Program Studi Perbankan dan Keuangan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Medan: Tidak diterbitkan.
- Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2009). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sekaran, Uma. (2000). *Metode Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saladin, Djaslim. (2013). *Perilaku Konsumen dan Pemasaran Strategik*. Bandung: CV Agung Ilmu.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarto, Arianto. (2011). *Pengaruh Pelayanan Teller terhadap pada PT Bank BRI (Persero) TBK Cabang Gatot Subroto Unit Gaperta Medan*. Skripsi pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Bandung: Tidak diterbitkan.
- Tim Penyusun Panduan PKL. (2017). *Panduan Laporan Praktik Kerja Lapangan Program Diploma Tiga*. Bandung: STIBANKS Al Ma'soem.
- Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan Syariah.
- Yaya, Rizal dkk. (2014). *Akuntansi Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba empat.