

## ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SULSELBAR SYARIAH MAMUJU

Muchtar<sup>2</sup>, Hardiana<sup>2</sup>

Universitas Muhammadiyah Mamuju

Email : muchtarbaso375@gmail.com<sup>1</sup>, hardianadina325@gmail.com<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel yang manakah lebih dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sulselbar Syariah Kabupaten Mamuju. Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank Sulselbar Syariah yang beralamat di Jl. Urip Sumoarjo No. 39 Kec. Mamuju, Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Februari 2020. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh menggunakan metode kuesioner, studi kepustakaan, dokumentasi, skala pengukuran. Jenis data yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah di PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju. Dalam penelitian ini jumlah sampel 100 orang responden. Metode analisi data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, Uji F, Uji t. Dari hasil uji t untuk variabel diperoleh nilai signifikan Bukti Fisik (0,012), Kehandalan (0,000), Ketanggapan (0,001), Jaminan (0,000), dan Empati (0,000) dengan menggunakan batas signifikan  $\alpha = 0,05$  sehingga dapat diketahui bahwa nilai  $\text{sig} < \alpha$ . Kemudian  $t_{hitung} > t_{tabel} = 1,986$  dimana nilai  $t_{hitung}$  variabel Bukti Fisik = 2,570, Kehandalan = 5,291, Ketanggapan = 3,342, Jaminan = 4,494, Empati = 4,024. Hal ini menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju. Dengan demikian, hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau kebenarannya terbukti. Variabel Jaminan (X4) pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan nilai koefisien regresi variabel Internal yang paling besar yaitu sebesar 0,211 dibandingkan variabel lainnya yaitu bukti fisik (0,063), kehandalan (0,173), ketanggapan (0,086), dan empati (0,142). Dengan demikian, hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan diterima atau kebenarannya terbukti.

**Kata kunci** : Kualitas pelayanan, Kepuasan nasabah

### ABSTRACT

*This study aims to determine which variable has a more dominant influence on customer satisfaction of PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju Regency. The location of this research was carried out at PT. Bank Sulselbar Syariah having its address at Jl. Urip Sumoarjo No. 39 district. Mamuju, Mamuju Regency, West Sulawesi. The time of this research was carried out from January to February 2020. This study used primary data and secondary data obtained using questionnaires, literature studies, documentation, and measurement scales. The types of data are qualitative and quantitative data. The population in this study were all customers at PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju. In this study, the number of samples up to 100 respondents.. The data analysis method used is validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, F test, t test. From the results of the t test for the variables obtained significant values of Physical Evidence (0.012), Reliability (0.000), Responsiveness (0.001), Assurance (0.000), and Empathy (0.000) using a significant limit of  $\alpha = 0.05$  so that it can be seen that the sig value  $< \alpha$ . Then  $t_{count} > t_{table} = 1,986$  where the value of  $t_{count}$  for the Physical Evidence variable = 2,570, Reliability = 5,291, Responsiveness = 3,342, Assurance = 4,494, Empathy = 4,024. This shows that the five variables have a significant influence on Customer Satisfaction of PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju. Thus, the first hypothesis proposed in this study is accepted or the truth is proven. Guarantee Variable (X4) at PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju has the most dominant influence on customer satisfaction, because the regression coefficient value of the Internal variable is the largest, which is 0.211 compared to other variables, namely physical evidence (0.063), reliability (0.173), responsiveness (0.086), and empathy (0.142). Thus, the second hypothesis proposed in this study is declared accepted or the truth is proven.*

**Keywords:** Quality of service, customer satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

Kualitas layanan/ pelayanan di artikan sebagai suatu faktor penentu dari keunggulan bank dalam menghadapi persaingan yakni antara perbankan yang ada dalam satu daerah maupun diluar daerah. Bank merupakan perusahaan dalam bentuk jasa yang bergerak di bidang keuangan maupun bidang lainnya mengenai transaksi keuangan, yang tentunya mengutamakan kualitas pelayanan. Bank yang kurang profesional melakukan pelayanan dengan baik terhadap nasabah bisa menimbulkan konsekuensi dimana nasabah kurang puas dengan pelayanan dari pihak perusahaan sehingga berinisiatif membatalkan hubungan bisnis dengan perusahaan bank tersebut. Karena itu kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam mempengaruhi nasabah maupun tingkat kepuasan nasabah untuk melakukan transaksi.

Nasution (2005) mengatakan "pelanggan adalah orang yang menuntut organisasi/ perusahaan untuk memenuhi standar kualitas tertentu, karena itu memberikan pengaruh kinerja perusahaan, karena pelanggan adalah orang yang tidak bergantung kepada perusahaan, tetapi sebaliknya perusahaan/ organisasilah yang harus mengikuti keinginan pelanggan"

Nasution (2004:10) menjelaskan bahwa pada dasarnya terdapat 3 jenis golongan pelanggan dalam sistem kualitas modern, yaitu pelanggan internal, pelanggan external dan pelanggan antara.

Sunyoto (2012) mengatakan bahwa "Kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang di kehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang di inginkan".

Gronroos (Ratminto, 2005) mengatakan "pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan". Pelanggan atau nasabah yang merasa puas cenderung akan menyampaikan bentuk

kepuasan yang dialami kepada orang lain kemudian akan merekomendasikan perusahaan tersebut yang tentunya dapat menaikkan citra perusahaan.

Di Indonesia, khususnya di Kota Mamuju terdapat beberapa perusahaan perbankan yang dikelola langsung oleh pemerintah maupun pihak swasta. Perusahaan bank yang ada di Mamuju tentunya juga memiliki jenis-jenis produk unggulan yang siap di tawarkan kepada masyarakat. Merujuk pada hal tersebut, tentunya perusahaan-perusahaan bank akan bersaing dalam keunggulan produk serta peningkatan kualitas pelayanan.

Upaya pada setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, salahsatunya Bank Sulselbar cabang syariah yang ada di Mamuju adalah dengan mengutamakan kualitas pelayanan. Karena kualitas pelayanan merupakan harapan konsumen atau nasabah dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah agar merasa puas dengan pelayanan dari perusahaan bank tersebut.

Oleh karena itu, kepuasan pelanggan sangat diutamakan agar nasabah tetap bertahan, melihat kondisi persaingan antara sesama perusahaan bank yang begitu ketat. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan kualitas dalam memberikan pelayanan antara satu bank dengan bank yang lain. Produk yang ditawarkan oleh masing-masing bank juga hampir sama, sehingga pada akhirnya hanya pelayanan yang menjadi pembeda dan penentu keberhasilan bank. Oleh karena itu, setiap bank tentunya harus mampu dan berusaha meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas juga citra perusahaan tetap bertahan.

Menurut Rangkuti (2002) mengatakan bahwa "Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian".

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa maupun produk tetapi juga adanya pengaruh kualitas pelayanan dari perusahaan seperti halnya dunia perbankan sehingga penulis/peneliti berinisiatif mengangkat sebuah judul sesuai dengan masalah yang terlihat yaitu: "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

NASABAH PADA PT. BANK SULSELBAR SYARIAH MAMUJU”

**2. METODE**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank Sulselbar Syariah yang beralamat di Jl. Urip Sumoarjo No. 39 Kec. Mamuju, Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat. Alasan penulis memilih lokasi penelitian di Bank Sulselbar Syariah Mamuju yakni karena hingga saat ini belum ada peneliti yang melakukan penelitian terkait variabel yang di teliti dilokasi penelitian. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Februari 2020.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh menggunakan metode kuesioner, studi kepustakaan, dokumentasi, skala pengukuran. Jenis data terbagi menjadi dua, yaitu data kualitatif yang berbentuk kalimat, uraian, atau penjelasan dan data kuantitatif yang berbentuk angka-angka numerik.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah di PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju. Dalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus interval penaksiran menggunakan parameter proporsi P (Juliansyah Noor, 2011) sebagai berikut :

$$n = \frac{Za^2 \cdot p \cdot q}{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$n = \frac{Za^2 \cdot p \cdot q}{(0,1)^2}$$

n = 96,04 dibulatkan menjadi 100

Di mana:

- n = jumlah sampel
- p = estimator proporsi populasi
- q = 1-p=proporsi yang di inginkan mempunyai karakteristik tertentu
- Za = nilai uji dengan standar signifikan 5% (Za/2 1,96)
- D = penyimpangan yang ditoleri
- p.q= jika p dan q tidak diketahui maka dapat diganti dengan 0,25

Maka sampel dalam penelitian ini adalah 96,04 responden atau dapat dibulatkan menjadi 100 orang responden. Sampel penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju. Metode analisis data yang digunakan yaitu :

**1. uji validitas**

membandingkan hasil korelasi dengan tabel r produk moment dengan  $\alpha = 0,05$  dengan kriteria sebagai berikut :

Jika  $r_{xy}$  hitung  $\geq r$  tabel, maka valid

Jika  $r_{xy}$  hitung  $\leq r$  tabel, maka tidak valid

**2. uji reliabilitas**

dengan membandingkan nilai alpa cronbach, yakni dikatakan reliabel jika nilai alpa cronbach  $> 0,6$ .

**3. analisis regresi linear berganda**

untuk memprediksi nilai variabel tak bebas/response (Y) apabila nilai-nilai variabel bebasnya/predictor ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) diketahui. Disamping itu juga untuk dapat mengetahui bagaimanakah arah hubungan variabel tak bebas dengan variabel-variabelnya.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel terikat
- a = Konstanta
- X = variabel bebas
- b = koefisien regresi
- e = Error (variabel pengganggu)

Bila diformulasikan dalam penelitian ini, Untuk mengolah data yang telah dikumpulkan dan mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, maka bentuk umum regresi linear berganda di atas, akan nampak sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Di mana :

- Y = Kepuasan nasabah
- a = Nilai alfa (konstanta)

b1 - b5 = Koefisien regresi

- $X_1$  = Bukti fisik (*tangible*)
- $X_2$  = Keandalan (*reliability*)
- $X_3$  = Ketanggapan (*responsiveness*)
- $X_4$  = Jaminan (*assurance*)
- $X_5$  = Empati (*empaty*)
- e = Error

**4. Uji F**

Untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh yang sama tentang variabel dependen maka harus dilakukan uji F. Dengan cara membandingkan antara nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka dapat di tarik kesimpulan bahwa variabel – variabel independen secara bersama – sama dapat mempengaruhi variabel dependen dengan derajat kebebasan df 95% atau  $\alpha = 0.5$

**5. Uji t**

Untuk dapat mengetahui suatu variabel nyata atau tidak maka dilakukan uji t. Cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan antara nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka keputusannya adalah pengujian variabel independen secara persial berpengaruh tentang variabel dependen. Keputusan ini berlaku dengan 95% atau  $\alpha = 0.5$

Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka rhitung dan rtabel. Jika rhitung lebih besar dari rtabel maka item dikatakan valid dan sebaliknya jika rhitung lebih kecil dari rtabel maka item dikatakan tidak valid. Berdasarkan tabel product moment untuk degree of freedom (df)= N-2, dimana jumlah N (sampel) adalah 100 maka diperoleh nilai r tabel sebesar 0,1946. Adapun hasil uji validitas dalam penelitian ini sebagai berikut :

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**  
**3.1 Hasil**  
**Pengujian Validitas Instrumen**

**a. Persepsi**

**bukti**

**fisik**

**Tabel 1. Uji Validitas Variabel Bukti Fisik**

		Correlations				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	SKOR
X1.1	Pearson Correlation	1	,295**	,161	,312**	,574**
	Sig. (2-tailed)		,003	,109	,002	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,295**	1	,225*	,441**	,654**
	Sig. (2-tailed)	,003		,024	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,161	,225*	1	,465**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,109	,024		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,312**	,441**	,465**	1	,829**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
SKOR	Pearson Correlation	,574**	,654**	,718**	,829**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber : Olah data program SPSS ver. 21, 2020

Berdasarkan output tabel 1 diketahui angka rhitung untuk variabel X1.1 adalah sebesar 0,574, variabel X1.2 sebesar 0,654, variabel X1.3 sebesar 0,718, variabel X1.4 sebesar

0,829 dan Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan variabel Bukti Fisik adalah valid karena nilai rhitung > rtabel

**b. Persepsi kehandalan**

**Tabel 2. Uji Validitas Variabel Kehandalan**

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	SKOR
X2.1	Pearson Correlation	1	,070	-,136	,077	,549**
	Sig. (2-tailed)		,486	,179	,445	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,070	1	-,106	-,271**	,309**
	Sig. (2-tailed)	,486		,292	,006	,002
	N	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	-,136	-,106	1	,154	,469**
	Sig. (2-tailed)	,179	,292		,125	,000
	N	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	,077	-,271**	,154	1	,560**
	Sig. (2-tailed)	,445	,006	,125		,000
	N	100	100	100	100	100
SKOR	Pearson Correlation	,549**	,309**	,469**	,560**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
 Sumber : Olah data program SPSS ver. 21, 2020

Berdasarkan output tabel 2 diketahui angka r hitung untuk variabel X2.1 adalah sebesar 0,549, variabel X2.2 sebesar 0,309, variabel X2.3 sebesar 0,469, variabel X2.4 sebesar

0,560 dan hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel Kehandalan adalah valid karena nilai r hitung > r tabel.

**c. Persepsi ketanggapan**

**Tabel 3. Uji Validitas Variabel Tanggap**

		Correlations				
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	SKOR
X3.1	Pearson Correlation	1	,375**	,509**	,454**	,801**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,375**	1	,322**	,436**	,723**

	Sig. (2-tailed)	,000		,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,509**	,322**	1	,351**	,700**
X3.3	Sig. (2-tailed)	,000	,001		,000	,000
	N	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,454**	,436**	,351**	1	,754**
X3.4	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100
	Pearson Correlation	,801**	,723**	,700**	,754**	1
SKOR	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
 Sumber : Olah data program SPSS ver. 21, 2020

Berdasarkan output tabel 3 diketahui angka rhitung untuk variabel X3.1 adalah sebesar 0,801, variabel X3.2 sebesar 0,723, variabel X3.3 sebesar 0,700, variabel X3.4 sebesar

0,754 dan hasil tersebut menunjukkan bahwa variable Ketanggapan adalah valid karena nilai rhitung > rtabel.

#### d. Persepsi jaminan

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Jaminan

		Correlations				
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	SKOR
X4.1	Pearson Correlation	1	-,091	-,162	-,029	,352**
	Sig. (2-tailed)		,369	,107	,774	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	-,091	1	-,019	,014	,405**
	Sig. (2-tailed)	,369		,850	,887	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	-,162	-,019	1	,062	,515**
	Sig. (2-tailed)	,107	,850		,543	,000
	N	100	100	100	100	100
X4.4	Pearson Correlation	-,029	,014	,062	1	,603**
	Sig. (2-tailed)	,774	,887	,543		,000

	N	100	100	100	100	100
SKOR	Pearson Correlation	,352**	,405**	,515**	,603**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
 Sumber : Olah data program SPSS ver. 21, 2020

Berdasarkan output tabel 4 diketahui angka rhitung untuk variabel X4.1 adalah sebesar 0,352, variabel X4.2 sebesar 0,405, variabel X4.3 sebesar 0,515, variabel X4.4 sebesar

0,603 dan hasil tersebut menunjukkan bahwa variable Jaminan adalah valid karena nilai rhitung > rtabel.

**e. Persepsi empati**

**Tabel 5. Uji Validitas Variabel Empati**

		Correlations				
		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	SKOR
X5.1	Pearson Correlation	1	,048	,289**	,109	,610**
	Sig. (2-tailed)		,633	,004	,282	,000
	N	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	,048	1	,037	,091	,543
	Sig. (2-tailed)	,633		,714	,368	,000
	N	100	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	,289**	,037	1	,012	,574**
	Sig. (2-tailed)	,004	,714		,904	,000
	N	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	,109	,091	,012	1	,544**
	Sig. (2-tailed)	,282	,368	,904		,000
	N	100	100	100	100	100
SKOR	Pearson Correlation	,610**	,543**	,574**	,544**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
 Sumber : Olah data program SPSS ver. 21, 2022

Berdasarkan output tabel 5 diketahui angka rhitung untuk variabel X5.1 adalah sebesar 0,610, variabel X5.2 sebesar 0,543, variabel X5.3 sebesar 0,574, variabel X5.4 sebesar

0,544 dan hasil tersebut menunjukkan bahwa variable Empati adalah valid karena nilai rhitung > rtabel.

**f. Persepsi kepuasan nasabah**

**Tabel 6. Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah**

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	SKOR
Y1	Pearson Correlation	1	,000	-,077	,199	,548
	Sig. (2-tailed)		1,000	,445	,048	,000
	N	100	100	100	100	100

Y2	Pearson Correlation	,000	1	-,088	-,053	,332**
	Sig. (2-tailed)	1,000		,382	,604	,001
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	-,077	-,088	1	-,136	,433
	Sig. (2-tailed)	,445	,382		,177	,000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	,199	-,053	-,136	1	,586
	Sig. (2-tailed)	,048	,604	,177		,000
	N	100	100	100	100	100
SKOR	Pearson Correlation	,548	,332	,433	,586	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Olah data program SPSS ver. 21, 2020

Berdasarkan output tabel 6 diketahui angka r hitung untuk variable Y1 adalah sebesar 0,548, variabel Y2 sebesar 0,332, variabel Y3 sebesar 0,433, variabel Y4 sebesar 0,586 dan hasil tersebut menunjukkan bahwa variable Kepuasan Nasabah adalah valid karena nilai r hitung > rtabel.

Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka *Cronbach Alpha* dengan ketentuan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Jika nilai *Cronbach Alpha* yang didapatkan dari hasil perhitungan SPSS lebih besar dari 0,60 maka disimpulkan kuisioner tersebut reliabel, sebaliknya jika *Cronbach Alpha* < 0,60 maka disimpulkan tidak reliabel.

### Pengujian Reliabilitas Instrumen Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

#### Reliability statistics

Variable	<i>Cronbach's alpha</i>	keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	0,626	Reliabel
Bukti Fisik (X1)	0,648	Reliabel
Kehandalan (X2)	0,634	Reliabel
Ketanggapan (X3)	0,731	Reliabel
Jaminan (X4)	0,651	Reliabel
Empati (X5)	0,694	Reliabel

Sumber : Olah data program SPSS ver. 21, 2020

Berdasarkan tabel diatas, maka diperoleh nilai *Cronbach's alpha* dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,60, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel untuk dijadikan alat ukur atau dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dalam fungsi ukurnya tidak menimbulkan arti ganda.

### Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Sebelum memulai menghitung hasil analisis regresi adapun rumus mencari ftabel dan ttabel yakni adalah sebagai berikut :

#### 1. Cara mencari Ftabel

Rumus Ftabel

$$df1 = K - 1$$

$$= 6 - 1$$

$$= 5$$

$$df2 = N - K$$

$$= 100 - 6$$

$$= 94$$

K = jumlah semua variabel baik dependen maupun independen  
 N = jumlah responden  
 Jadi,  $t_{tabel} = 3,09$  (cara pendapatan nilai dapat dilihat pada tabel  $t_{tabel}$ )

**2. Cara mencari  $t_{tabel}$**

$$\begin{aligned} \text{Rumus } t_{tabel} &= N - K - 1 \\ &= 100 - 6 - 1 \\ &= 93 \end{aligned}$$

N = jumlah responden  
 K = jumlah variabel X dan Y  
 Jadi  $t_{tabel} = 1,986$  ( cara pendapatan nilai dapat dilihat pada tabel  $t_{tabel}$ )

**3. Uji Analisis Persamaan Regresi Linear Berganda**

Metode regresi linear berganda dimaksudkan untuk mengetahui keeratan hubungan yang ada diantara kedua variabel. Dalam mengetahui hubungan dan pengaruh masing-masing variabel independen baik

secara bersama-sama maupun secara individual terhadap variabel dependen digunakan teknik analisis regresi linear berganda. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Berikut uraian hasil pengolahan data persamaan regresi linear berganda menggunakan program SPSS .

a. Koefisien Korelasi (R) dan Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien korelasi (R) digunakan untuk menerangkan keeratan hubungan antara variabel independen (Bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Sedangkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk menerangkan seberapa besar pengaruh dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Perolehan nilai R dan ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 8. Hasil Koefisien Korelasi (R) Determinasi ( $R^2$ )**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,889 <sup>a</sup>	,791	,780	,454

a. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X1, X3

Sumber : Olah data program SPSS ver. 21, 2022

Berdasarkan hasil tabel 8 maka dapat dijelaskan bahwa besarnya koefisien korelasi (R) sebesar 0,889 termasuk dalam kategori hubungan yang kuat yang menunjukkan bahwa korelasi antara variabel Bukti fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 0,889% Adapun untuk koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,791 yang menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel Bukti fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah yaitu 0,791% Pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju.

b. Pengujian Signifikan Secara Simultan (Uji F)

Pengujian secara simultan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bukti fisik, kehadalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah. Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai Fhitung dengan nilai Ftabel pada taraf signifikan 0,05. Uji F mempunyai pengaruh signifikan apa bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan nilai probabilitas kesalahan lebih kecil dari 0,05. Berikut hasil uji F dalam penelitian ini :

**Tabel 9. Hasil Signifikansi Secara Simultan (Uji F)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	73,428	5	14,686	71,112	,000 <sup>b</sup>
Residual	19,412	94	,207		

Total 92,840 99

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X5, X2, X4, X1, X3

Sumber : Olah data program SPSS ver. 21, 2020

Berdasarkan tabel 9, dapat dilihat bahwa nilai Sig= 0,000, dengan menggunakan batas signifikan  $\alpha=0,05$  dapat diketahui bahwa tingkat Sig= 0,000 <  $\alpha=0,05$ ,  $t_{hitung} = 71,112 > t_{tabel} = 3,09$ . Maka hal ini berarti bahwa secara empiris data mendukung hipotesis yang diajukan, sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik, kehadalan, ketanggapan, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju. Dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima.

c. Pengujian Signifikansi Secara Parsial (Uji t)

Pengujian secara parsial digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yang di uji pada tingkat signifikan 0,05. Pengujian terhadap uji t dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan tingkat signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Adapun hasil pengujian secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 10. Hasil signifikansi secara parsial (Uji t)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4,076	,795		5,128	,000
1 X1	,063	,025	,166	2,570	,012
X2	,173	,033	,269	5,291	,000
X3	,086	,026	,251	3,342	,001
X4	,211	,047	,286	4,494	,000
X5	,142	,035	,266	4,024	,000

a. Dependent Variable : Y

Sumber : Olah Data Program SPSS Ver. 21, 2020

Berdasarkan hasil analisis statistik coefficients kolom Sig pada tabel 10, pengujian masing-masing variabel secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Hasil analisis untuk variabel Bukti Fisik (X1), diperoleh nilai Sig = 0,012, dengan menggunakan batas signifikan  $\alpha = 0,05$  dapat diketahui bahwa nilai Sig = 0,012 <  $\alpha = 0,05$  dan  $t_{hitung} = 2,570 > t_{tabel} = 1,986$ . Hal ini berarti bahwa Bukti Fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju.
- Hasil analisis untuk variabel Keandalan (X2), diperoleh nilai Sig = 0,000, dengan menggunakan batas signifikan  $\alpha = 0,05$  dapat diketahui bahwa nilai Sig = 0,000 <  $\alpha = 0,05$  dan  $t_{hitung} = 5,291 > t_{tabel} = 1,986$ . Hal ini berarti bahwa Keandalan mempunyai

pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju.

- Hasil analisis untuk variabel Ketanggapan (X3), diperoleh nilai Sig = 0,001, dengan menggunakan batas signifikan  $\alpha = 0,05$  dapat diketahui bahwa nilai Sig = 0,001 <  $\alpha = 0,05$  dan  $t_{hitung} = 3,342 > t_{tabel} = 1,986$ . Hal ini berarti bahwa Ketanggapan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju.
- Hasil analisis untuk variabel Jaminan (X4), diperoleh nilai Sig = 0,000, dengan menggunakan batas signifikan  $\alpha = 0,05$  dapat diketahui bahwa nilai Sig = 0,000 <  $\alpha = 0,05$  dan  $t_{hitung} = 4,494 > t_{tabel} = 1,986$ . Hal ini berarti bahwa Jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap

Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju.

5. Hasil analisis untuk variabel Empati (X5), diperoleh nilai Sig = 0,000, dengan menggunakan batas signifikan  $\alpha = 0,05$  dapat diketahui bahwa nilai Sig = 0,000 <  $\alpha = 0,05$  dan  $t_{hitung} = 4,024 > t_{tabel} = 1,986$ . Hal ini berarti bahwa Empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju. Hasil pengujian pada tabel 4.39 juga dapat menjelaskan mengenai perolehan persamaan regresi linear berganda. Adapun persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah sebagai berikut :
- $$Y = 4,076 + 0,063X_1 + 0,173X_2 + 0,086X_3 + 0,211X_4 + 0,142X_5 + e$$

Persamaan regresi linear berganda diatas dapat interpretasikan sebagai berikut :

- Nilai konstanta pada persamaan regresi linear berganda sebesar 4,076 yang artinya bahwa jika nilai variabel Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati dalam keadaan tetap atau tidak mengalami perubahan, maka nilai Kepuasan Nasabah adalah sebesar 4,076.
- $b_1 = 0,063$ , yang artinya bahwa jika variabel Bukti Fisik meningkat 1 satuan, maka Kepuasan Nasabah akan meningkat sebesar 0,063 menjadi 4, 139 dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau dalam kondisi konstan.
- $b_2 = 0,173$ , yang artinya bahwa jika variabel Keandalan meningkat 1 satuan, maka Kepuasan Nasabah akan meningkat sebesar 0,173 menjadi 4, 139 dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau dalam kondisi konstan.
- $b_3 = 0,086$ , yang artinya bahwa jika variabel Ketanggapan meningkat 1 satuan, maka Kepuasan Nasabah akan meningkat sebesar 0,086 menjadi 4, 139 dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau dalam kondisi konstan.
- $b_4 = 0,211$ , yang artinya bahwa jika variabel Jaminan meningkat 1 satuan, maka Kepuasan Nasabah akan meningkat sebesar 0,211 menjadi 4, 139 dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau dalam kondisi konstan.

- $b_5 = 0,142$ , yang artinya bahwa jika variabel Empati meningkat 1 satuan, maka Kepuasan Nasabah akan meningkat sebesar 0,142 menjadi 4, 139 dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau dalam kondisi konstan.

Berdasarkan uraian pada tabel 10 dapat diketahui bahwa dari kelima variabel independen tersebut, maka variabel Jaminan (X4) paling dominan berpengaruh positif signifikansi terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju. Hal ini dikarenakan nilai koefisien regresi variabel Jaminan sebesar 0,211, dibandingkan variabel lainnya yakni Bukti Fisik sebesar 0,063, Keandalan sebesar 0,173, Ketanggapan sebesar 0,086, dan Empati sebesar 0,142. Oleh karena itu, maka hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima.

### 3.2 Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bukti fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati secara serempak atau bersama-sama maupun secara parsial atau individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju, dan berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden nasabah Bank Sulselbar Syariah juga menunjukkan bahwa variabel yang memiliki pengaruh yang paling besar atau dominan adalah Variabel Jaminan (X4). Pembahasan mengenai pengaruh variabel independen (Bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) terhadap Kepuasan nasabah (Y) pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju akan diuraikan berikut ini :

#### 1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah

Bukti Fisik adalah lingkungan fisik suatu perusahaan yang dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan, disini kepuasan nasabah mengenai bukti fisik dapat dilihat dari nasabah itu sendiri. Bukti fisik sangat ditentukan oleh besarnya peran indikator yang membentuknya yaitu Penampilan karyawan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, karyawan disiplin dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, serta penggunaan alat

bantu dan pelayanan. Enam indikator tersebut telah diterapkan untuk mendukung variabel bukti fisik terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju yang dibuktikan dengan besaran nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $2,570 > 1,986$  yang diperoleh variabel Bukti Fisik dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,012 < 0,05$  dan nilai koefisien regresi (b1) sebesar 0,063. Hal tersebut mengindikasikan adanya hubungan yang searah antara Bukti Fisik terhadap Kepuasan Nasabah artinya bentuk kepuasan nasabah mengenai kualitas pelayanan terkait Bukti Fisik muncul karena pernyataan dari nasabah itu sendiri sesuai dengan apa yang dirasakannya.

## **2. Pengaruh Kehandalan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Kehandalan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan, kualitas pelayanan berupa kehandalan dapat dilihat dari respon/pernyataan langsung dari nasabah. Kehandalan ditentukan oleh besarnya peran indikator yang membentuknya yaitu karyawan cermat dalam melayani nasabah, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu. keempat indikator tersebut telah diterapkan untuk mendukung variabel kehandalan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju yang dibuktikan dengan besaran nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $5,291 > 1,986$  yang diperoleh variabel Bukti Fisik dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai koefisien regresi (b1) sebesar 0,173. Hal tersebut mengindikasikan adanya hubungan yang searah antara Kehandalan terhadap Kepuasan Nasabah artinya bentuk kepuasan nasabah mengenai kualitas pelayanan terkait Kehandalan muncul karena pernyataan dari nasabah itu sendiri sesuai dengan apa yang dirasakannya.

## **3. Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Ketanggapan adalah keinginan para karyawan dan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, kualitas pelayanan berupa ketanggapan dapat dilihat dari reaksi maupun pernyataan langsung dari nasabah. Ketanggapan ditentukan oleh besarnya peran indikator yang membentuknya yaitu merespon setiap nasabah, pelayanan dengan cepat, pelayanan dengan tepat, pelayanan dengan cermat, pelayanan dengan waktu yang tepat serta keluhan pelanggan direspon oleh petugas. Enam indikator tersebut telah diterapkan untuk mendukung variabel ketanggapan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju yang dibuktikan dengan besaran nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3,342 > 1,986$  yang diperoleh variabel Bukti Fisik dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,001 < 0,05$  dan nilai koefisien regresi (b1) sebesar 0,086. Hal tersebut mengindikasikan adanya hubungan yang searah antara Ketanggapan terhadap Kepuasan Nasabah artinya bentuk kepuasan nasabah mengenai kualitas pelayanan terkait Ketanggapan muncul karena pernyataan dari nasabah itu sendiri sesuai dengan apa yang dirasakannya.

## **4. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Jaminan adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, kualitas pelayanan berupa jaminan dapat dilihat respon langsung dari nasabah. Jaminan ditentukan oleh besarnya peran indikator yang membentuknya yaitu jaminan tepat waktu dalam pelayanan, jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan legalitas dalam pelayanan dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Keempat indikator tersebut telah diterapkan untuk mendukung variabel Jaminan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju yang dibuktikan dengan besaran nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,494 > 1,986$  yang diperoleh variabel Bukti Fisik dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai koefisien regresi (b1)

sebesar 0,211. Hal tersebut mengindikasikan adanya hubungan yang searah antara Jaminan terhadap Kepuasan Nasabah artinya bentuk kepuasan nasabah mengenai kualitas pelayanan terkait Jaminan muncul karena pernyataan dari nasabah itu sendiri sesuai dengan apa yang dirasakannya. Hasil ini juga menunjukkan bahwa variabel Jaminan memberikan pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah.

## 5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Nasabah

Empati adalah perhatian yang tulus diberikan kepada nasabah, sikap tegas tapi penuh perhatian dari pegawai terhadap nasabah, kualitas pelayanan berupa Empati dapat dilihat respon langsung dari nasabah. Empati ditentukan oleh besarnya peran indikator yang membentuknya yaitu mendahulukan kepentingan pemohon/nasabah, melayani dengan sikap ramah, melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), melayani dan menghargai setiap pelanggan. Keempat indikator tersebut telah diterapkan untuk mendukung variabel Empati terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju yang dibuktikan dengan besaran nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,024 > 1,986$  yang diperoleh variabel Bukti Fisik dengan nilai signifikansinya sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai koefisien regresi (b1) sebesar 0,142. Hal tersebut mengindikasikan adanya hubungan yang searah antara Empati terhadap Kepuasan Nasabah artinya bentuk kepuasan nasabah mengenai kualitas pelayanan terkait Empati muncul karena pernyataan dari nasabah itu sendiri sesuai dengan apa yang dirasakannya.

## 4. KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka penulis akan menyimpulkan sebagai berikut :

- a. Dari hasil uji t untuk variabel diperoleh nilai signifikan Bukti Fisik (0,012), Kehandalan (0,000), Ketanggapan (0,001), Jaminan (0,000), dan Empati (0,000) dengan menggunakan batas signifikan  $\alpha = 0,05$  sehingga dapat diketahui bahwa nilai  $sig < \alpha$ . Kemudian  $t_{hitung} > t_{tabel} = 1,986$  dimana

nilai  $t_{hitung}$  variabel Bukti Fisik = 2,570, Kehandalan = 5,291, Ketanggapan = 3,342, Jaminan = 4,494, Empati = 4,024. Hal ini menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju. Dengan demikian, hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau kebenarannya terbukti.

- b. Variabel Jaminan (X4) pada PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dikarenakan nilai koefisien regresi variabel Internal yang paling besar yaitu sebesar 0,211 dibandingkan variabel lainnya yaitu bukti fisik (0,063), kehandalan (0,173), ketanggapan (0,086), dan empati (0,142). Dengan demikian, hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan diterima atau kebenarannya terbukti.

### 4.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka diajukan saran:

1. Bagi Pihak Perusahaan (PT. Bank Sulselbar Syariah Mamuju)

Kepuasan nasabah sangat berperan penting dalam kemajuan perusahaan agar mampu bersaing dengan perusahaan lainnya dan selalu dapat menjaga kepercayaan nasabah maupun image perusahaan dimata masyarakat.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sumber informasi dalam pengembangan ilmu pengetahuan

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan agar peneliti selanjutnya dapat melanjutkan penelitian yang sifatnya lebih besar, yaitu dengan jumlah sampel yang lebih banyak agar tercapai penelitian yang komperhensif dan disarankan pula untuk mengambil variabel lain di luar penelitian ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Gronroos, 2006, **Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan**, Banyu Media Publishing, Malang
- Nasution, 2005, **Manajemen Kualitas Jasa**, PT. Indeks, Jakarta

Rangkuti Freddy, 2002, Measuring Customer  
Satisfaction, Penerbit PT Gramedia

Pustaka Utama, Jakarta