



## Pengaruh Kualitas Layanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang XXX terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan

Afiatun Nuzulullaeli<sup>a,1</sup>, Rahmad Hakim<sup>2,\*</sup>, Agus Purwadi<sup>3</sup>

<sup>a</sup> Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

<sup>1</sup> [fiyanzly@gmail.com](mailto:fiyanzly@gmail.com); <sup>2</sup> [rahmadhakim@umm.ac.id](mailto:rahmadhakim@umm.ac.id); <sup>3</sup> [agus\\_purwadi@gmail.com](mailto:agus_purwadi@gmail.com)

\* corresponding author

### INFO ARTIKEL:

#### ARTIKEL PENELITIAN

#### Sejarah Artikel:

Received: 19 Februari 2020

Revised: 17 Maret 2020

Published: 27 Maret 2020

#### Keywords:

Service Quality;  
Service Excelent;  
Islamic Banking;  
Customer Satisfaction

#### Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan;  
Pelayanan Prima;  
Bank Syariah;  
Kepuasan Nasabah

### ABSTRACT

Quality of service is the most important aspect in the service industry, including the banking industry. The purpose of this study is to conduct an in-depth analysis related to the effect of service quality on customer satisfaction on savings products at Bank Muamalat Indonesia XXX Branch Office. This type of research is quantitative. Data collection methods in this study were questionnaire and documentation. Data analysis uses validity test, normality test, classic assumption test, and multiple linear analysis test using SPSS. The results found that simultaneous service quality affected the satisfaction of savings customers at Bank Muamalat XXX Branch Office. Partially, variable physical evidence (tangible), reliability (reliability), guarantee (assurance), and empathy (empathy) have a significant effect on customer satisfaction. While responsiveness does not affect the customer satisfaction.

### ABSTRAK

Kualitas layanan merupakan aspek terpenting dalam industri jasa, termasuk industri perbankan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis mendalam terkait pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada produk tabungan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang XXX. Jenis penelitian adalah kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan uji validitas, uji normalitas, uji asumsi klasik, dan uji analisis linear berganda dengan menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan di Bank Muamalat Kantor Cabang XXX. Secara parsial, variabel bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), jaminan (assurance), dan empati (empathy) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara variabel daya tanggap (responsiveness) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

*How to cite:* Nuzulullaeli, A., Hakim, R., & Purwadi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang XXX terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan. *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1), 16-23. doi: <https://doi.org/10.35897/iqtishodia.v5i1.278>

## PENDAHULUAN

Bank merupakan salah satu bagian penting dari sistem keuangan guna kelancaran kegiatan perekonomian suatu negara (Hasan, 2012); (Rahayu, 2017). Dengan pertumbuhan perbankan syaria'ah Indonesia yang

semakin pesat, membuat persaingan bisnis menjadi sangat ketat (Hasan, 2012). Hal ini menjadi peluang sekaligus tantangan bagi perbankan syariah dalam melayani dalam memberikan fasilitas-fasilitas yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Semakin ketatnya persaingan perbankan syariah mendorong perbankan syariah untuk cepat beradaptasi dengan perkembangan yang ada (Wafa, 2017); (Setianingsih, Ety, & Supriyadi, 2019).

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh perusahaan (Pramana, Yogi & Rastini, 2016). Pelayanan yang diberikan oleh bank dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan sebagai upaya tercapainya kepuasan nasabah (Rahayu, 2017); (Siregar, 2018). Pelayanan yang diterima nasabah akan dipersepsikan baik, standar, atau buruk oleh nasabah (Dwiyantri & Azizah, 2018). Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu ada lima dimensi antara lain: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati). Oleh karena itu perlu diidentifikasi apakah pelayanan yang diberikan selama ini sudah sesuai dengan harapan nasabah (Huda & Subagiyo, 2015); (Mustofa & Siyamto, 2017).

Kepuasan nasabah hanya dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas pada nasabah (Satriyanti, 2012). Lebih lanjut dijelaskan bahwa kepuasan nasabah akan mempengaruhi loyalitas nasabah (Zakiy, 2017). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan erat (Hasan, 2010); (Rofiah & Wahyuni (2017). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan (Putra & Herianingrum, 2014); (Rahayu, 2017).

Penelitian Terdahulu terkait dengan topik ini telah dilakukan, diantaranya adalah Junaedi (2012) menyatakan kualitas layanan yang baik akan memberikan kepuasan pelanggan, memuaskan pelanggan akan selalu setia dengan perbankan syariah. Febriana (2016), secara simultan dimensi CARTER yang terdiri dari compliance, assurance, reliability, tangibles, empathy, dan responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Putra & Herianingrum (2014); (Rahayu, 2017); (Aziz, 2017); (Mustofa & Siyamto, 2017); (Wijaya, Beik, & Sartono, 2017) menyatakan terdapat hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada bank syariah. Sementara Dwiyantri & Azizah (2018) menyatakan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap minat pelanggan pada produk berjangka di Bank Muamalat Indonesia KCU Pondok Indah. Di sisi lain, Huda & Subagiyo (2015) menyatakan tidak ada kesesuaian antara persepsi dan harapan nasabah pada bank umum syariah di tulungagung. selanjutnya, Imansyah & Irwan Haris (2018) menyatakan bahwa terdapat dampak yang positif dan signifikan anatar kualitas layanan terhadap kepuasan di Inul Vizta Karaoke Tanjung. Sementara Rofiah, Chusnul & Wahyuni, (2017) menyatakan bahwa dapat dibangun dari kualitas pelayanan yang baik. Selanjutnya Wahab (2017) menyatakan bahwa bank syariah di kota Pekanbaru mempunyai kualitas pelayanan yang cukup memuaskan. Akan tetapi, perlu peningkatan pada bidang kinerja dan profesionalisme karyawan. Susanti & Syahrian (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara parsial dan simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang.

Dari uraian penelitian di atas, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terkait Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang XXX.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, analisis Regresi Linier sederhana, uji validitas dan reliabilitas dan uji t. Populasi dalam penelitian ini adalah sejumlah 700 nasabah tabungan dan sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah 70 orang responden.

Objek penelitian dalam penelitian ini merupakan Bank Muamalat Indonesia XXX. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder berupa kuesioner, wawancara, dokumentasi. Kuisisioner ini terdiri dari 21 item dengan 5 opsi skala likert (Sugiono, 2009) .

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Validitas dan Normalitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas), Analisis Linear Berganda. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah dengan mendeskripsikann dan menguraikan hasil dari uji data kemudian dianalisis dan dijabarkan (Sugiono, 2017).

Hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

$H_0$ : Tidak ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan di Bank Muamalat Indonesia XXX.

$H_1$ : Ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan produk tabungan di Bank Muamalat Indonesia XXX.

Responden penelitian ini berjumlah 70 orang. Dengan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 1, diketahui jumlah responden terbesar adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebesar 38

responden atau 54,3%. Selanjutnya jumlah responden terendah adalah responden yang berjenis kelamin perempuan sebesar 32 responden atau 45,7%.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|----|---------------|------------------|----------------|
| 1  | Laki-laki     | 38               | 54,3%          |
| 2  | Perempuan     | 32               | 45,7%          |
| 3  | Total         | 70               | 100%           |

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| No | Usia    | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|----|---------|------------------|----------------|
| 1  | 17 – 25 | 32               | 45,7 %         |
| 2  | 26 – 35 | 17               | 24,3 %         |
| 3  | 36 – 45 | 9                | 12,85%         |
| 4  | 46 – 55 | 9                | 12,85%         |
| 5  | 56 – 65 | 3                | 4,3%           |
| 6  | Total   | 70               | 100%           |

Pada tabel 2 menunjukkan karakteristik responden berdasarkan usia. Jumlah responden terbesar adalah responden berusia antara 17 – 25 tahun sebanyak 32 responden atau 45,7%. Sedangkan responden terendah adalah antara usia 56 – 65 sebanyak 3 responden atau 4,3%.

Sementara itu, karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada tabel 3, menunjukkan bahwa jumlah responden terbesar adalah responden dengan profesi sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 33 responden atau 47,14% Sedangkan jumlah responden terendah adalah responden dengan profesi guru sebanyak 4 responden atau 5,71%.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Profesi /Pekerjaan

| No | Profesi / Pekerjaan | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|----|---------------------|------------------|----------------|
| 1  | Pelajar/mahasiswa   | 33               | 47,14%         |
| 2  | PNS                 | 7                | 10%            |
| 3  | Pegawai Swasta      | 8                | 11,43%         |
| 4  | Wiraswasta          | 18               | 25,71%         |
| 5  | Guru                | 4                | 5,71%          |
| 6  | Total               | 70               | 100%           |

Pada penelitian ini, uji validitas menggunakan tingkat signifikan 5% atau 0,05 dan jumlah responden dalam penelitian ini 70 responden, sehingga nilai  $R_{tabel}$  sebesar 0,235. Apabila nilai dari  $R_{hitung}$  lebih besar nilainya dari  $R_{tabel}$  maka pernyataan tersebut dikatakan valid dan sebaliknya apabila nilai dari  $R_{hitung}$  lebih kecil dari pada  $R_{tabel}$  maka pernyataan tersebut tidak valid.

Berdasarkan hasil uji validitas, dinyatakan bahwa nilai signifikan yang diperoleh dari masing-masing butir pernyataan variabel bukti fisik (*tangibels*), kehandalan (*reliability*) daya tanggap (*responsibility*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan kepuasan Nasabah <0,05. Sehingga dapat dikatakan item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini layak dan valid untuk digunakan.

Sementara pada uji reliabilitas, item pernyataan pada penelitian ini dinyatakan reliabel adalah apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar (>) dari 0,06. Berdasarkan pengujian reliabilitas, menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* pada variabel kualitas pelayanan sebesar 0,752 dan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,751, artinya lebih besar (>) dari 0,60. Maka dapat dikatakan item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian berikutnya.

Di sisi lain, uji normalitas residual regresi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Hasil pengujian normalitas menyatakan bahwa nilai signifikansi residual regresi yang terbentuk adalah lebih besar dari taraf nyata 5% atau 0,05. Maka pada penelitian ini, hasil uji normalitas adalah sebesar 0,608, sehingga dapat dikatakan bahwa asumsi normalitas terpenuhi.

Sementara itu, dalam uji multikolinieritas, model uji regresi yang baik selanjutnya tidak terjadi multikolinieritas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dengan cara menganalisis matriks korelasi variabel-variabel independen yang dapat di lihat melalui Variance Inflation Factor (VIF). Nilai VIF yang

bisa ditoleransi adalah 10. Apabila nilai VIF < 10 maka disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas. Berdasarkan hasil uji, diketahui variabel bebas dalam penelitian ini memiliki Variance Inflation Factor (VIF) lebih kecil dari 10, sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas antara variabel bebas dalam penelitian ini.

Selanjutnya adalah uji Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dimana berfungsi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y), sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, perhitungan regresi linier berganda, yang digunakan untuk memprediksi besarnya hubungan antara variabel dependen, yaitu Kepuasan Nasabah (Y) dengan variabel independen yaitu Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5). Pada tabel 4, dinyatakan bahwa:

$b_0 = -2,860$  Konstanta dari persamaan regresi ini menunjukkan nilai sebesar -2,860 artinya apabila tidak terdapat kontribusi variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) maka Kepuasan Nasabah (Y) akan bernilai sebesar -2,860.

$b_1 = 0,328$  Koefisien regresi ini menunjukkan besarnya kontribusi yang diberikan variabel Bukti Fisik (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Koefisien variabel Bukti Fisik (X1) yang bernilai positif artinya setiap peningkatan variabel Bukti Fisik (X1) sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,328 dengan asumsi variabel lain konstan.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| Model      | Unstandardized Coefficients |            | Standardize d | t      | Sig.  |       |
|------------|-----------------------------|------------|---------------|--------|-------|-------|
|            | B                           | Std. Error | Beta          |        |       |       |
| (Constant) | -2,860                      | 1,886      |               | -1,517 | 0,134 |       |
| 1          | X1                          | 0,328      | 0,081         | 0,291  | 4,036 | 0,000 |
|            | X2                          | 0,242      | 0,082         | 0,256  | 2,940 | 0,005 |
|            | X3                          | 0,049      | 0,058         | 0,061  | 0,842 | 0,403 |
|            | X4                          | 0,184      | 0,067         | 0,223  | 2,728 | 0,008 |
|            | X5                          | 0,292      | 0,084         | 0,316  | 3,471 | 0,001 |

$b_2 = 0,242$  Koefisien regresi ini menunjukkan besarnya kontribusi yang diberikan variabel Keandalan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Koefisien variabel Keandalan (X2) yang bernilai positif artinya setiap peningkatan variabel Keandalan (X2) sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,242 dengan asumsi variabel lain konstan.

$b_3 = 0,049$  Koefisien regresi ini menunjukkan besarnya kontribusi yang diberikan variabel Daya Tanggap (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Koefisien variabel Daya Tanggap (X3) yang bernilai positif artinya setiap peningkatan variabel Daya Tanggap (X3) sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,049 dengan asumsi variabel lain konstan.

$b_4 = 0,184$  Koefisien regresi ini menunjukkan besarnya kontribusi yang diberikan variabel Jaminan (X4) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Koefisien variabel Jaminan (X4) yang bernilai positif artinya setiap peningkatan variabel Jaminan (X4) sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,184 dengan asumsi variabel lain konstan.

$b_5 = 0,292$  Koefisien regresi ini menunjukkan besarnya kontribusi yang diberikan variabel Empati (X5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Koefisien variabel Empati (X5) yang bernilai positif artinya setiap peningkatan variabel Empati (X5) sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,292 dengan asumsi variabel lain konstan.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square) dan Uji Simultan (Uji F)

| Model | R     | R-Square | Adjusted R-Square |
|-------|-------|----------|-------------------|
| 1     | 0,860 | 0,739    | 0,719             |

  

| Model      | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.  |
|------------|----------------|----|-------------|--------|-------|
| 1          |                |    |             |        |       |
| Regression | 147,851        | 5  | 29,570      | 36,330 | 0,000 |
| Residual   | 52,092         | 64 | 0,814       |        |       |
| Total      | 199,943        | 69 |             |        |       |

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada tabel 5, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,719 atau 71,9%. Artinya, besarnya pengaruh variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) adalah sebesar 71,9%. Sedangkan pengaruh sisanya yang sebesar 28,1% dijelaskan oleh variabel lain di luar persamaan regresi atau yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Sementara pada Uji Simultan (Uji F), yang digunakan untuk menguji hipotesis pengaruh simultan dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dalam hipotesis ini, diduga bahwa variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) secara bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Y). Variabel independen pembentuk model regresi dikatakan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau signifikan  $< \alpha = 0,05$ .

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas, diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 36,330 (Sig F = 0,000).  $F_{tabel}$  pada taraf nyata 5% dengan derajat bebas 5 dan 64 sebesar 2,358. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $36,330 > 2,358$ ) dan Sig F  $< 5\%$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa secara bersama-sama (simultan) kualitas pelayanan dengan variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 6. Uji Model Regresi Secara Parsial (Uji t)

| No | Variabel bebas    | t-hitung | Sig. t | t-tabel | Keterangan       |
|----|-------------------|----------|--------|---------|------------------|
| 1  | Bukti Fisik (X1)  | 4,036    | 0,000  | 1,998   | Signifikan       |
| 2  | Keandalan (X2)    | 2,940    | 0,005  | 1,998   | Signifikan       |
| 3  | Daya Tanggap (X3) | 0,842    | 0,403  | 1,998   | Tidak Signifikan |
| 4  | Jaminan (X4)      | 2,728    | 0,008  | 1,998   | Signifikan       |
| 5  | Empati (X5)       | 3,471    | 0,001  | 1,998   | Signifikan       |

Pada tabel 6 merupakan hasil dari Uji Model Regresi Secara Parsial (Uji t), pengujian model ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen pembentuk model regresi secara individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen atau tidak secara parsial.

Pada pengujian hipotesis pengaruh variabel Bukti Fisik (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 4,036 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai statistik uji  $t_{hitung}$  tersebut lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $4,036 > 1,998$ ) atau nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  maka disimpulkan variabel Bukti Fisik (X1) secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Pada pengujian hipotesis variabel Keandalan (X2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,940 dengan nilai signifikansi sebesar 0,005. Nilai statistik uji  $t_{hitung}$  tersebut lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $2,940 > 1,998$ ) atau nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  maka disimpulkan variabel Keandalan (X2) secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Pada pengujian hipotesis variabel Daya Tanggap (X3) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 0,842 dengan nilai signifikansi sebesar 0,403. Nilai statistik uji  $t_{hitung}$  tersebut lebih kecil daripada  $t_{tabel}$  ( $0,842 < 1,998$ ) atau nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha = 0,05$  maka disimpulkan variabel Daya Tanggap (X3) secara parsial memberikan pengaruh yang tidak signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Pada pengujian hipotesis variabel Jaminan (X4) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,728 dengan nilai signifikansi sebesar 0,008. Nilai statistik uji  $t_{hitung}$  tersebut lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $2,728 >$

1,998) atau nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  maka disimpulkan variabel Jaminan (X4) secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Pada pengujian hipotesis variabel Empati (X5) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,471 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Nilai statistik uji  $t_{hitung}$  tersebut lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $3,471 > 1,998$ ) atau nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$  maka disimpulkan variabel Empati (X5) secara parsial memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 7. Penentuan Variable Dominan

| No | Variabel bebas    | Koefisien Beta |
|----|-------------------|----------------|
| 1  | Empati (X5)       | 0,316          |
| 2  | Bukti Fisik (X1)  | 0,291          |
| 3  | Kehandalan (X2)   | 0,256          |
| 4  | Jaminan (X4)      | 0,223          |
| 5  | Daya Tanggap (X3) | 0,061          |

Pada tabel 7 menunjukkan perihal penentuan variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel Y. Langkah ini dilakukan dengan membandingkan koefisien regresi (Beta) antara variabel yang satu dengan yang lain. Variabel independen yang paling dominan pengaruhnya terhadap variabel Y adalah variabel yang memiliki koefisien regresi (beta) yang paling besar. Berikut adalah tabel peringkat yang membandingkan koefisien regresi masing-masing variabel independen. Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa variabel Empati (X5) adalah variabel yang memiliki koefisien beta yang paling besar. Artinya, variabel Kepuasan Nasabah (Y) lebih banyak dipengaruhi oleh variabel Empati (X5).

Dengan demikian, variabel bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (Lupiyoadi Nawawi & Purwanto, 2018). Seperti Lokasi dan fasilitas fisik gedung, sarana prasana, kebersihan, kenyamanan ruangan, penampilan karyawan dan kelengkapan peralatan komunikasi, alat-alat tulis dan brosur produk bank. Hasil Uji analisis secara parsial menyatakan bahwa Bukti Fisik (*Tabingels*) mempunyai pengaruh positif dan Signifikan terhadap kepuasan nasabah, karena diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 4,036 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai statistik uji  $t_{hitung}$  tersebut lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $4,036 > 1,998$ ) atau nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Penelitian ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wahab Wirdayani (2017), bahwa Bukti Fisik (*Tangibels*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini disebabkan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang XXX memiliki Lokasi yang strategis dan memiliki lahan parkir yang luas Fasilitas yang membuat nasabah merasa nyaman untuk ke Bank, ditambah ruang tunggu yang bersih dan rapi dan pegawai bank yang berpenampilan rapi dan sopan membuat nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

Sementara pada variabel kehandalan, hasil uji analisis secara parsial menyatakan bahwa Kehandalan (*Reliability*) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, karena diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,940 dengan nilai signifikansi sebesar 0,005. Nilai statistik uji  $t_{hitung}$  tersebut lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $2,940 > 1,998$ ) atau nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini disebabkan karena Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Malang dalam melayani nasabah sangat baik, sabar dan teliti. Penelitian ini juga didukung oleh peneliti sebelumnya (Rofiah & Wahyuni (2017) bahwa Kehandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pada variabel daya tanggap, yang merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Seperti karyawan Bank memiliki pengetahuan untuk menjawab berbagai pertanyaan dari nasabah. Hasil uji analisis secara parsial menyatakan bahwa Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah karena diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 0,842 dengan nilai signifikansi sebesar 0,403. Nilai statistik uji  $t_{hitung}$  tersebut lebih kecil daripada  $t_{tabel}$  ( $0,842 < 1,998$ ) atau nilai signifikansi lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini dikarenakan nasabah merasa tidak puas akan pelayanan diberikan oleh bank. Penelitian ini juga didukung oleh Aditya Niko Pratama (2018), bahwa Daya Tanggap (*Responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

Pada variabel jaminan (*assurance*), yang mencakup tentang pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para penyedia jasa. Berarti peningkatan jaminan (*assurance*) akan

meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil uji analisis secara parsial menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah karena diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,728 dengan nilai signifikansi sebesar 0,008. Nilai statistik uji  $t_{hitung}$  tersebut lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $2,728 > 1,998$ ) atau nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Jaminan (*assurance*) yaitu kemampuan para pegawai penyedia jasa menumbuhkan rasa percaya kepada nasabah, yang meliputi: rasa aman dalam bertransaksi dan menjamin simpanan nasabah, dalam penelitian ini terbukti bahwa sikap pegawai selalu memberikan rasa aman dalam melayani nasabah. Penelitian ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aziz (2017), bahwa jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pada variabel empati, dimana merupakan upaya dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Hasil uji analisis secara parsial menyatakan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah karena diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 3,471 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Nilai statistik uji  $t_{hitung}$  tersebut lebih besar daripada  $t_{tabel}$  ( $3,471 > 1,998$ ) atau nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ . Peningkatan jaminan akan sangat berpengaruh pada peningkatan kepuasan nasabah. Suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang kebutuhan nasabah. Dari hasil penelitian bahwa kepuasan yang menjadi harapan nasabah adalah bagaimana sikap dan sambutan pegawai dalam melayani nasabah. Penelitian ini juga didukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rohman (2017).

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah produk tabungan pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang XXX. Selanjutnya, secara parsial, terdapat empat variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, yaitu: variabel bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Sementara variabel daya tanggap (*responsibility*) tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Namun demikian, terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini. Penelitian selanjutnya dianjurkan untuk menambah variabel promosi dan penggunaan teknologi dalam kaitan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Mengingat berdasarkan uji R Square, terdapat proporsi sebesar 28,1% faktor yang dijelaskan oleh variabel lain di luar persamaan regresi atau yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Angkoso, Y. D. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bni Jalan Jenderal Sudirman Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Aksara Public*, 3(1), 19-25.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, W., Norhayatun, & Qahfi, M. (2018). Kontribusi Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat. 14(01), 42–52.
- Aziz, E. K. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan BSM (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KC.XXX Kota Malang. *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(2), 64–81.
- Darsono. (2013). Analisis Pengendalian Kualitas Produksi Dalam Upaya Mengendalikan Tingkat Kerusakan Produk. *Jurnal Ekonomi Manajemen-Akuntansi*, 20(35), 1–17.
- Dwiyanti, E. A., & Azizah, S. N. (2018). Analisis Pengaruh Customer Focused Service Terhadap Minat Nasabah Pada Produk Berjangka (Deposito, Tabungan Prima Berhadiah Dan Tabungan Rencana Berhadiah) Di Bank Muamalat Indonesia Kcu Pondok Indah. *Dinamika*, 3(1), 97–140.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *AN-NISBAH*, 3(1), 145-168.
- Finnora, E., & Razak, I. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 10(2), 201-212
- Hasan, A. (2010). *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Hasan, H. (2012). Analisis Industri Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 1(1), 1-8
- Huda, Q., & Subagiyo, R. (2015). Analisis Kesesuaian Harapan dan Persepsi atas Kualitas Layanan (Service Quality) Pada Bank Umum Syariah Di Tulungagung. *MODERENISASI*, 11(1), 13–27.
- Imam Ghazali. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Imansyah & Irwan Haris. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Karaoke Inul Vizta Tanjung. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(2), 319–329.
- Junaedi, A. T. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Nasabah Bank Syariah di Provinsi Riau). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 10(1), 161-176
- Mahmoeddin. (2010). *Melacak Kredit Bermasalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Marimin, A., Romdhoni, A. H., & Fitria, T. N. (2015). Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(2), 75–87.
- Mustofa, U. A., & Siyamto, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(2), 94–105.
- Pitaloka, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Sangasanga Di Kutai Kartanegara. *E-Journal Administrasi Bisnis*, 5(3), 781–792.
- Pramaana, Yogi, I. G., & Rastini, N. M. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 706–733.
- Putra, R. P. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Bri Syariah Surabaya. *JESTT*, 1(9), 622-635.
- Rahayu, B. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. BPR Artha Pemenang Cabang Jombang. *Jurnal @Trisula LP2M Udar*, 1(5), 464–476.
- Rofiah, C., & Wahyuni, D. (2017). Kualitas Pelayanan Dan Pengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang. *EKSIS*, 12(1), 69–82.
- Rohman, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Pembiayaan Murabahah terhadap Kepuasan Nasabah. *Iqtishodia: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(1), 27–37.
- Satriyanti, E. O. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya. *Journal of Business and Banking*, 2(2), 171–184.
- Setianingsih, A., Ety, E., & Supriyadi, E. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Tabungan Dan Kualitas Layanan Terhadap Nasabah yang Berdampak Pada Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten TBK di Wilayah Depok). *Jimea-Jurnal Inovasi Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(1), 198–214.
- Siregar, Lukman, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, 8(2), 43–53.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, N., & Syahrian, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang). *J. Ilmiah Feasible: Bisnis, Kewirausahaan & Koperasi*, 1(1), 55–62.
- Wafa, M. A. (2017). Hukum Perbankan Dalam Sistem Operasional Bank Konvensional dan Bank Syariah. *KORDINAT*, 16(2), 257–270.
- Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(3), 417–426.