

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada PT Bank SUMUT Syariah KCP Stabat)

¹ Citra Sovia, ² Sri Wahyuni Hasibuan

^{1,2} STAI Jam'iyah Mahmudiyah, Langkat, Indonesia

Corresponding author.

E-mail addresses: citrasovia406@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality on community satisfaction at PT Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. The sampling technique used is the dental action technique, namely the technique of sampling by chance. This research uses multiple linear regression analysis methods and primary data management uses the SPSS (Statistical Product and Service Solutions) program. The influence of variables from service quality, namely tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) and empathy (X5) have a significant effect on public satisfaction at PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. This can be proven from the results of the F test analysis that F calculated > F table is 124.464 > 2.47. The magnitude of the influence can be seen from the R square, namely 0.872, which shows that the influence of the independent variable on the dependent variable, namely community satisfaction, is 87.2% and the results using the t test show that the variables tangibles (X1), responsiveness (X3), and empathy (X5) has a significant effect on community satisfaction, while the variables reliability (X2) and assurance (X4) have an insignificant effect on community satisfaction at PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat, the variable that has the most dominant influence on community satisfaction at PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat is a responsiveness variable because it has the highest coefficient of 5.041.

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada PT Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. Metode teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik aksi dental yaitu teknik penarikan sampel secara kebetulan. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda dan pengelola data primer menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solutions). Pengaruh variable dari kualitas pelayanan yaitu tangibles (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4) dan emphaty (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. Hal ini dapat di buktikan dari hasil analisis uji F bahwa F hitung > Ftable sebesar 124,464 > 2,47. Besarnya pengaruh dapat dilihat dari R square yaitu 0,872 yang menunjukkan bahwa pengaruh variabel bebas tersebut terhadap variabel terikat yakni kepuasan masyarakat adalah sebesar 87,2% dan hasil menggunakan uji t menunjukkan bahwa variabel tangibles (X1), responsiveness (X3), dan emphaty (X5) berpengaruh nyata terhadap kepuasan

masyarakat sedangkan variabel *reliability* (X2) dan *assurance* (X4) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat, variabel yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat di PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat adalah variabel *responsiveness* karena mempunyai koefisien tertinggi sebesar 5,041.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Kepuasan nasabah merupakan aspek yang selalu dijaga oleh perusahaan yang berhubungan dengan jasa keuangan (Andriyani & Ardianto, 2020). Kepuasan diharapkan akan membuat nasabah loyal terhadap perusahaan sebagai penyedia jasa. Akan tetapi, membuat nasabah puas bukanlah sebuah pekerjaan yang mudah. Nasabah cenderung memiliki tuntutan yang semakin tinggi, memiliki harapan yang selalu lebih dari apa yang diberikan oleh perusahaan sebagai penyedia jasa.

Persaingan yang ketat baik antar bank syariah maupun dengan bank konvensional meningkatkan standar nasabah terhadap jasa perbankan. Sehingga pendekatan menggunakan sentimen syariah menjadi tidak lagi efektif. Masyarakat yang sudah terbiasa dengan sistem konvensional dan memiliki *image* bahwa pelayanan bank konvensional lebih baik dari bank syariah menjadi tantangan bagi bank syariah untuk menemukan strategi yang lebih tepat dalam mempertahankan nasabah dan meningkatkan pasar (MA Harahap, 2020).

Kondisi persaingan bisnis perbankan ini mendorong setiap bankir untuk mencari berbagai strategi pelayanan terbaik agar dapat menarik nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang telah ada. Baik bank syariah maupun bank konvensional menawarkan begitu banyak fasilitas pelayanan, promosi dan produk yang sangat memanjakan para nasabahnya.

Peneliti melakukan wawancara kepada calon nasabah PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat bahwasannya calon nasabah tertarik dalam memilih perbankan syariah dikarenakan jasa pelayanan dan beberapa produk yang ada pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat sesuai dengan dengan kebutuhan masyarakat.

Jasa pelayanan adalah sarana dan prasarana yang diberikan oleh perbankan kepada nasabah. Jasa pelayanan merupakan kunci sukses dalam sebuah bisnis jasa termasuk jasa perbankan syariah dan kepuasan tersebut dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan prima (*service excelent*) bagi nasabah yang datang. Aktivitas pelayanan jasa, merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank syariah untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari fee atas pelayanan jasa bank. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan ialah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank ialah kecepatan dan keakuratannya (Hamzah & Purwati, 2019).

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan. Dengan adanya pelayanan baik yang diberikan suatu perusahaan maka akan semakin diminati oleh pelanggan. Ini sangatlah penting dalam suatu perusahaan karena dengan pelayanan yang baik maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan (Darma yanti Lubis, 2023). Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kepuasan

pelanggan”. Kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan memiliki dampak pada loyalitas pelanggan pada suatu perusahaan, dimana semakin loyal pelanggan semakin memiliki minat untuk memakai jasa pada perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan tindakan yang diterima oleh konsumen dari penawaran produk dan jasa oleh produsen atas kebutuhan konsumen berdasarkan kemampuannya dan kendala yang dihadapi saat memberikan kemudahan kepada konsumen berdasarkan karakteristik produk dan jasa yang ditawarkan (Nasfi et al., 2020). Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka terima atau mereka harapkan terhadap atribut- atribut pelayanan suatu perusahaan.

Dalam hal ini sejalan dengan PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat, pelayanan adalah hal utama yang sangat diprioritaskan oleh PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat. Memberikan kualitas pelayanan yang baik serta cekatan adalah suatu motivasi kerja bagi pihak Bank dalam mempertahankan nasabahnya yang artinya nasabah tersebut puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank (Sari et al., 2023).

PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat hadir sebagai bank yang memegang teguh prinsip-prinsip syariah dalam pelaksanaan operasionalnya. PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat sadar betul bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam penciptaan kepuasan nasabah. Nasabah yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diperoleh, membuat PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat harus dapat melaksanakan kegiatan operasional sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik.

Penelitian sebelumnya dalam kualitas pelayanan mencoba membangun dan menguji validitas model pengukuran kualitas layanan seperti model SERVQUAL yang didasarkan pada perbedaan antara harapan dan persepsi pelanggan. Model SERVQUAL ini terdapat beberapa dimensi dari kualitas pelayanan antara lain *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*. Dimensi-dimensi ini menentukan tingkat kepuasan dari para nasabah. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan sangat erat. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya (Reza Nurul Ichsan, 2021).

Kepuasan pelanggan memberikan manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis (Andira & Sundari, 2021).

Berdasarkan hasil *annual report* sepanjang tahun 2022, PT Bank Sumut Syariah KCP Stabat selalu berusaha untuk menawarkan produk-produk yang inovatif sesuai dengan kebutuhan nasabahnya ditengah perubahan perilaku masyarakat akibat perkembangan teknologi dan digital serta pemulihan ekonomi domestik yang sudah berjalan dengan baik Memiliki misi meningkatkan kualitas produk serta layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah, PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat dalam perkembangannya selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan baik dari segi karyawan maupun fasilitas yang diberikan oleh PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat.

Dari fenomena diatas, dimensi-dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang telah dituangkan diatas. Dengan melihat dasar inilah yang melatar belakangi dan membuat penulis merasa tertarik untuk membahas dan menuangkannya dalam proposal dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat)”**.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Analisis kuantitatif adalah analisis yang bersifat kuantitatif (angka) seperti model statistik, model matematika dan ekonometrik. Kemudian pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) dengan terjun langsung ke objek penelitian untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dengan cara menyebarkan berbagai pertanyaan yang berbentuk kuesioner kepada responden. Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat yang beralamat di Jl. KH. Zainul Arifin No. 201, Stabat Baru, Kec. Stabat, Kab. Langkat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat yang berjumlah 3225 orang sejak awal 2023 hingga Agustus 2023. Adapun jumlah sample berjumlah 97 orang dengan penentuan sample menggunakan rumus slopin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini, peneliti telah memperoleh data responden melalui penyebaran angket atau kuesioner. Peneliti memilih memaparkan deskripsi data responden melalui informasi jenis kelamin, umur, pekerjaan dan lamanya responden menjadi nasabah di bank tersebut.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini responden yang diambil adalah nasabah yang bertransaksi di PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. Adapun responden berdasarkan jenis kelamin bahwa mayoritas nasabah yang menjadi responden adalah berasal dari kalangan wanita, yaitu sebanyak 57 orang. Sedangkan jumlah responden yang berjenis kelamin pria adalah 40 orang.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan umur responden PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat berdasarkan 4 kategori, yaitu < 20 tahun, 21-30 tahun, 31-40 tahun, dan > 41 tahun. Adapun responden berdasarkan umur bahwa responden yang paling banyak menurut umur adalah nasabah yang berumur 21-30 tahun, sebanyak 56 responden dan yang paling sedikit nasabah yang berumur < 20 tahun sebanyak 8 orang

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan pekerjaan responden PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat berdasarkan 6 kategori yaitu pelajar/mahasiswa/i, pegawai negeri sipil, wiraswasta, kontraktor, ibu rumah tangga dan lain-lain. Adapun penjabaran jumlah responden berdasarkan pekerjaan, nasabah yang menjadi responden terbanyak adalah 24 orang sebagai pelajar/mahasiswa/i. Sedangkan responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 13 orang, wiraswasta sebanyak 18 orang, ibu rumah tangga sebanyak 17 orang, kontraktor sebanyak 9 orang dan responden yang lain-lain sebanyak 16 orang.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah

Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan responden lamanya menjadi nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat bahwa yang paling banyak menjadi responden adalah yang sudah menjadi nasabah selama dari 1 sampai 2 tahun sebanyak 30 orang. Sedangkan 30 orang yang menjadi responden yang telah menjadi nasabah selama kurang dari 1 tahun, sisanya dari 3 tahun sebanyak 27 orang dan lebih dari 4 tahun 10 orang. Hasil Analisis Data

Deskriptif Kuantitatif

Deskriptif kuantitatif dalam penelitian ini berguna untuk mendukung hasil analisis data. Variabel yang digunakan dideskripsikan sebagai variabel terikat (dependent variabel) dan variabel bebas (independen variabel). Variabel terikat yang dimaksud adalah kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat sedangkan variabel bebas meliputi: *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), *emphaty* (X5) dan Kepuasan Nasabah (Y).

a. Variabel *Tangibles* (X1)

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang telah ditentukan dari variabel wujud fisik (*tangibles*), maka diperoleh deskripsi data mengenai kualitas pelayan secara umum sebagai berikut:

Tabel 4. 1. Kualitas Pelayanan Terhadap *Tangibles*

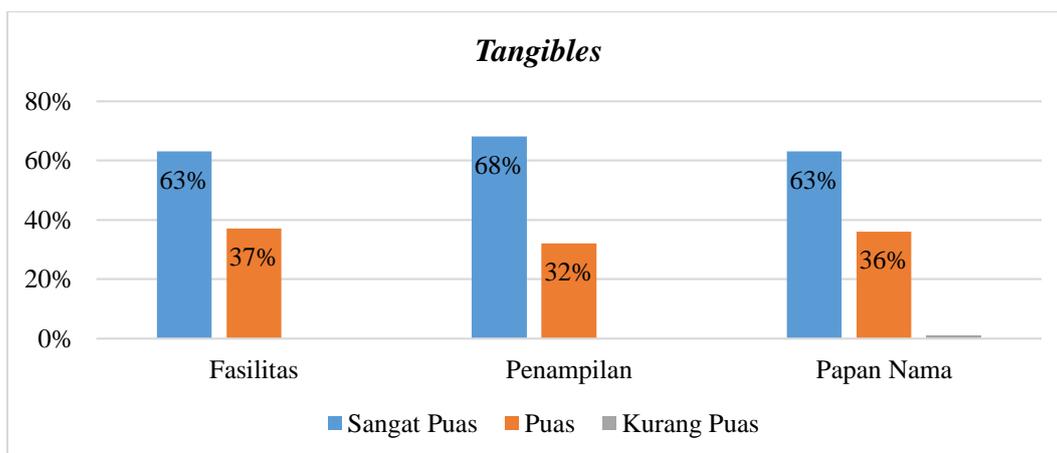
No	Indikator	Jumlah Responden			
		SP	P	KP	STP
1	Ruangan PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat memiliki fasilitas yang menarik dan modern (kursi,Meja,TV dll)	62	35	-	-
2	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat berpenampilan rapi dan menarik	66	31	-	-
3	PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat memiliki papan nama yang terlihat jelas sehingga mudah dikenali	62	34	1	-

Berdasarkan tabel diatas mengenai indicator yang digunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap karyawan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat memiliki fasilitas yang menarik dan modern yaitu 62 orang yang menyatakan yang sangat puas dan 35 orang menyatakan puas. Maka dapat dikatakan bahwa variabel *tangibles* mengenai kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 62 responden.

Mengenai indikator yang di gunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap karyawan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat memiliki penampilan rapi dan menarik yaitu 66 orang yang menyatakan yang sangat puas dan 31 orang menyatakan puas. Maka dapat dikatakan bahwa variabel *tangibles* mengenai kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 66 responden.

Mengenai indikator yang di gunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap karyawan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat memiliki papan nama yang terlihat jelas yaitu 62 orang yang menyatakan yang sangat puas, 34 orang menyatakan puas dan

1 orang kurang puas. Maka dapat dikatakan bahwa variabel *tangibles* mengenai kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 62 responden.



Gambar 4.1. Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap *Tangibles*

Berdasarkan gambar diatas, persentase kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. diperoleh 63% sangat puas terhadap fasilitas yang dimiliki, 68% terhadap penampilan karyawan dan 63% terhadap papan nama yang tampak jelas.

b. Variabel *Reliability* (X2)

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang telah ditentukan dari variabel kehandalan (*reability*), maka diperoleh deskripsi data mengenai kualitas pelayan secara umum sebagai berikut :

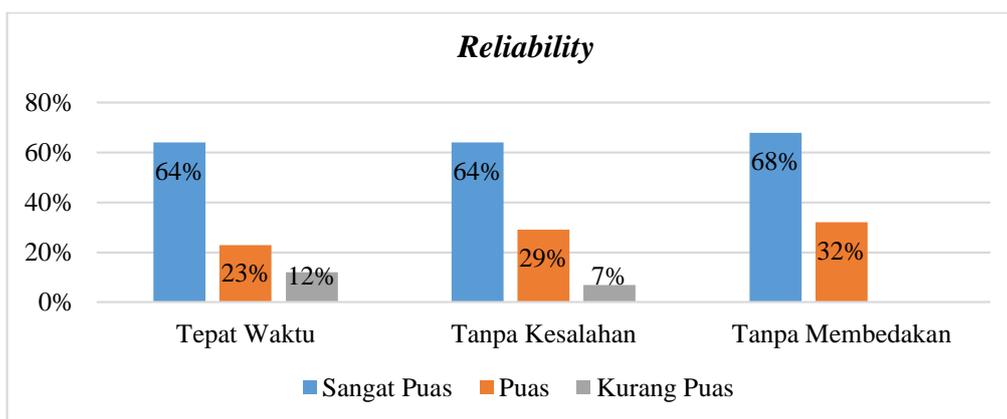
Tabel 4. 2. Kualitas Pelayanan Terhadap *Reliability*

No	Indikator	Jumlah Responden			
		SP	P	KP	STP
1	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat melayani dengan tepat waktu	63	22	12	-
2	Kinerja Karyawan PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat melayani tanpa kesalahan	63	25	9	-
3	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat dalam melayani tidak membedakan nasabah	66	31	-	-

Berdasarkan tabel diatas mengenai indikator yang digunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap karyawan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat melayani dengan tepat waktu yaitu 63 orang yang menyatakan yang sangat puas, 22 orang menyatakan puas dan 12 orang meyakini kurang puas . Maka dapat dikatakan bahwa variabel *reliability* mengenai kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat puas dengan pelayanan yang tepat waktu yaitu sebanyak 63 responden.

Mengenai indikator yang di gunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap karyawan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat melayani tanpa kesalahan yaitu 63 orang yang menyatakan yang sangat puas, 25 orang menyatakan puas dan 9 orang menyatakan kurang puas. Maka dapat dikatakan bahwa variabel *reliability* mengenai kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 63 responden.

Mengenai indikator yang di gunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap karyawan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat melayani tanpa membeda-bedakan nasabah yaitu 66 orang yang menyatakan yang sangat puas dan 31 puas orang. Maka dapat dikatakan bahwa variabel *reliability* mengenai kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 66 responden.



Gambar 4. 2. Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap *Reliability*

Berdasarkan gambar diatas, persentase kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. diperoleh 64% sangat puas terhadap pelayanan yang tepat waktu, 64% terhadap pelayanan tanpa kesalahan dan 68% terhadap pelayanan yang tidak membeda-bedakan.

c. Variabel Responsiveness (X3)

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang telah ditentukan dari daya tanggap (*responsiveness*), maka diperoleh deskripsi data mengenai kualitas pelayan secara umum sebagai berikut :

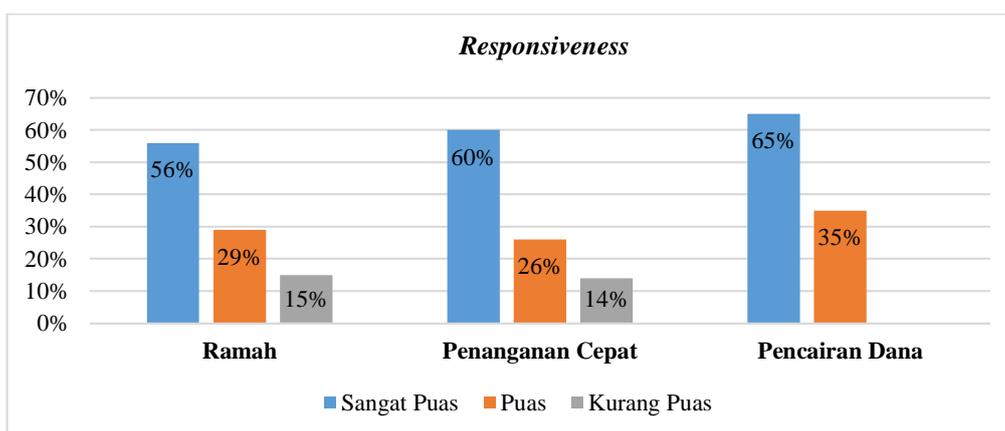
Tabel 4. 3. Kualitas Pelayanan Terhadap *Responsiveness*

No	Indikator	Jumlah Responden			
		SP	P	KP	STP
1	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat ramah dan komonikatif dalam melayani	54	28	15	-
2	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat menangani masalah yang sampaikan dengan cepat	58	25	14	-
3	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat senantiasa mempersiapkan administrasi maupun dana yang perlukan nasabah.	63	34	-	-

Berdasarkan tabel diatas mengenai indikator yang digunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap karyawan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat melayani dengan ramah dan kominikatif yaitu 54 orang yang menyatakan yang sangat puas, 28 orang menyatakan puas dan 15 orang meyatakan kurang puas. Maka dapat dikatakan bahwa variabel *responsiveness* mengenai kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 54 responden.

Mengenai indikator yang di gunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap karyawan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat menangani masalah dengan cepat yaitu 58 orang yang menyatakan yang sangat puas, 25 orang menyatakan puas dan 14 orang menyatakan kurang puas. Maka dapat dikatakan bahwa variabel *responsiveness* mengenai kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 58 responden.

Mengenai indikator yang di gunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap karyawan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat mempersiapkan dana yang dibutuhkan yaitu 63 orang yang menyatakan yang sangat puas dan 34 puas orang. Maka dapat dikatakan bahwa variabel *responsiveness* mengenai kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 63 responden.



Gambar 4. 3. Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap *Responsiveness*

Berdasarkan gambar diatas, persentase kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. diperoleh 64% sangat puas terhadap pelayanan yang ramah dan komunikatif, 64% puas terhadap menengani masalah dengan cepat dan 68% terhadap pencairan dana.

d. Variabel Assurance (X4)

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang telah ditentukan dari daya tanggap (*assurance*), maka diperoleh deskripsi data mengenai kualitas pelayan secara umum sebagai berikut:

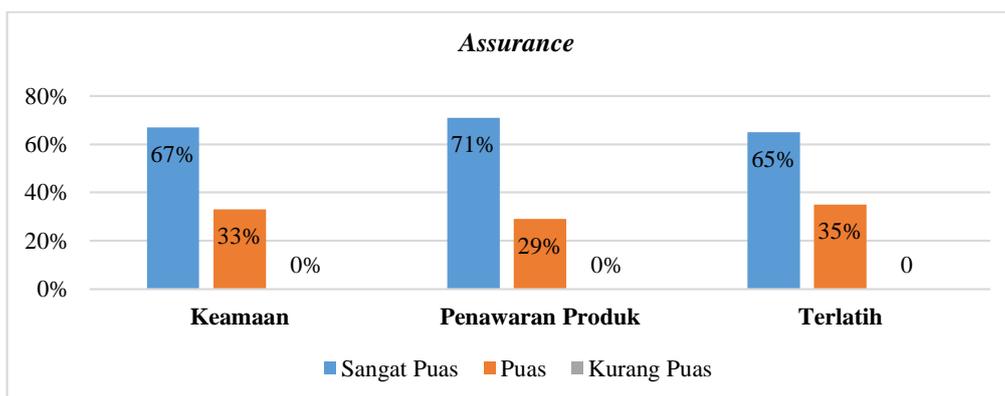
Tabel 4. 4. Kepuasan Pelayanan Terhadap Assurance

No	Indikator	Jumlah Responden			
		SP	P	KP	STP
1	PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat menjamin keamanan nasabah	65	32	-	-
2	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah KCP menangani produk yang ditawarkan kepada nasabah mau pun calon nasabah dengan baik	69	28	-	-
3	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah KCP terlatih dengan baik	63	34	-	-

Berdasarkan tabel diatas mengenai indikator yang digunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap karyawan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat menjamin keamanan yaitu 65 orang yang menyatakan yang sangat puas dan 32 orang menyatakan puas. Maka dapat dikatakan bahwa variabel *assurance* mengenai kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 65 responden.

Mengenai indikator yang di gunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap karyawan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat menawarkan produk dengan baik yaitu 69 orang yang menyatakan yang sangat puas dan 28 orang menyatakan puas. Maka dapat dikatakan bahwa variabel *assurance* mengenai kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 69 responden.

Mengenai indikator yang di gunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap karyawan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat terlatih dengan baik yaitu 63 orang yang menyatakan yang sangat puas dan 34 orang menyatakan puas. Maka dapat dikatakan bahwa variabel *assurance* mengenai kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 63 responden.



Gambar 4. 4. Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap Assurance

Berdasarkan gambar diatas, persentase kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. diperoleh 67% sangat puas terhadap keamanan nasabah, 71% puas terhadap produk yang ditawarkan dan 68% karyawan terlatih dengan baik.

e. Variabel *Emphaty* (X5)

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang telah ditentukan dari perhatian (*emphaty*), maka diperoleh deskripsi data mengenai kualitas pelayan secara umum sebagai berikut :

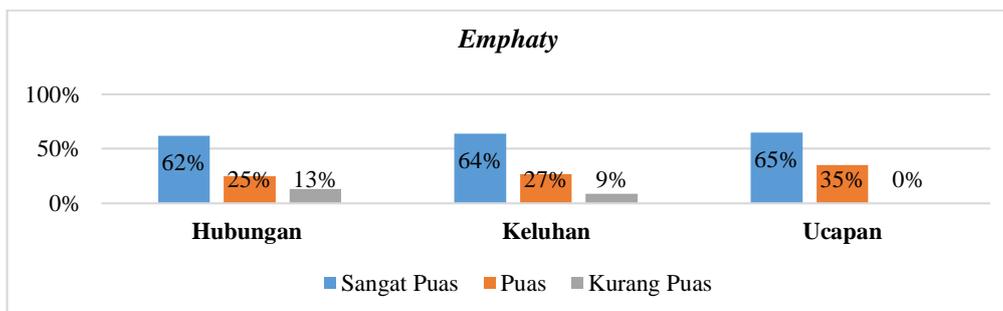
Tabel 4. 5. Kualitas Pelayanan *Emphaty*

No	Indikator	Jumlah Responden			
		SP	P	KP	STP
1	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah	60	24	13	-
2	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat memahami seluruh keluhanan nasabah	62	26	9	-
3	Karyawan PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat mengucapkan rasa terimakasih telah menjadi nasabah	63	33	1	-

Berdasarkan tabel diatas mengenai indikator yang digunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap karyawan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat selalu berhubungan baik yaitu 60 orang yang menyatakan yang sangat puas, 24 orang menyatakan puas dan 13 orang menyatakan kurang puas. Maka dapat dikatakan bahwa variabel *emphaty* mengenai kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 60 responden.

Mengenai indikator yang di gunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap karyawan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat memahami seluruh keluhan yaitu 62 orang yang menyatakan yang sangat puas, 26 orang menyatakan puas dan 9 orang menyatakan kurang puas. Maka dapat dikatakan bahwa variabel *emphaty* mengenai kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 62 responden.

Mengenai indikator yang di gunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap karyawan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat mengucapkan rasa terimakasih yaitu 63 orang yang menyatakan yang sangat puas, 33 orang menyatakan puas dan 1 orang menyatakan kurang puas. Maka dapat dikatakan bahwa variabel *emphaty* mengenai kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 63 responden.



Gambar 4. 5. Persentase Kualitas Pelayanan Terhadap *Emphaty*

Berdasarkan gambar diatas, persentase kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. diperoleh 62% sangat puas terhadap hubungan yang bai, 64% puas terhadap keluhan nasabah dan 65% karyawan mengucapkan terimakasih.

f. Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang telah ditentukan dari variabel kepuasan, maka diperoleh deskripsi data mengenai kepuasan nasabah secara umum sebagai berikut :

Tabel 4.6. Kepuasan Nasabah

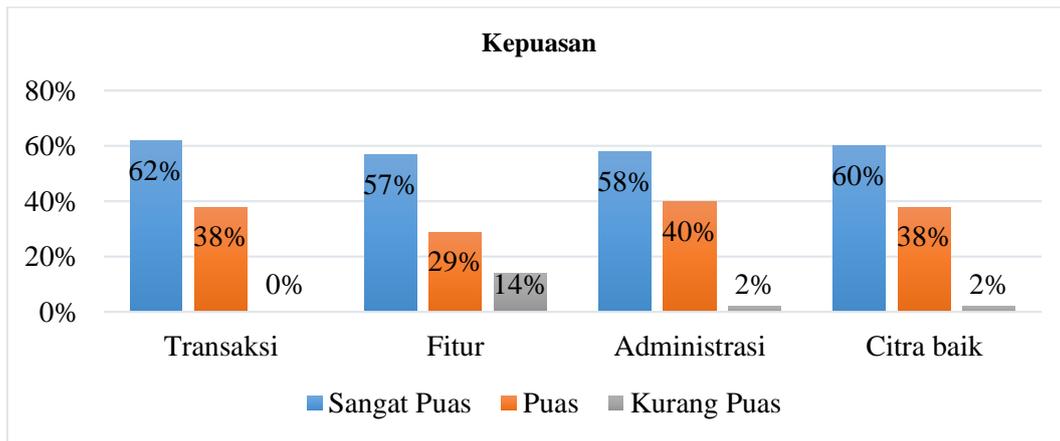
No	Indikator	Jumlah Responden			
		SP	P	KP	STP
1	Saya mendapatkan kemudahan dalam transaksi di PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat	60	37	-	-
2	Fitur Internet banking, sms banking dan Mobile banking PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat lebih lengkap dan mudah dipahami	55	28	14	-
3	Tarif administrasi sesuai dengan yang diharapkan dan terjangkau	56	39	2	-
4	Secara keseluruhan kami menilai bahwa PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat memiliki citra yang positif dan baik.	58	37	2	-

Berdasarkan tabel diatas mengenai indikator yang digunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat mendapatkan kemudahan dalam melakukan transaksi yaitu 60 orang yang menyatakan yang sangat puas dan 37 orang menyatakan puas. Maka dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan nasabah sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 60 responden.

Mengenai indikator yang di gunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap fitur-fiur PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat sangat menarik yaitu 55 orang yang menyatakan yang sangat puas, 28 orang menyatakan puas dan 14 orang menyatakan kurang puas. Maka dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan nasabah sangat berpengaruh dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 55 responden.

Mengenai indikator yang di gunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap tarif administrasi PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat yaitu 56 orang yang menyatakan yang sangat puas, 39 orang menyatakan puas dan 2 orang menyatakan kurang puas. Maka dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan nasabah dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 56 responden.

Mengenai indikator yang di gunakan untuk mengukur penilaian nasabah terhadap citra baik PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat yaitu 58 orang yang menyatakan yang sangat puas, 37 orang menyatakan puas dan 2 orang menyatakan kurang puas. Maka dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan nasabah dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 58 responden.



Gambar 4. 6. Persentase Kepuasan Nasabah

Berdasarkan gambar diatas, persentase kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. diperoleh 62% sangat puas terhadap kemudahan dalam transaksi, 57% sangat puas terhadap fitur-fitur, 58% sangat puas terhadap tarif administrasi dan 60% sangat puas terhadap citra baik.

Analisis Regresi Berganda

Berdasarkan pada hasil tujuan penelitian yang telah di lakukan maka yang pertama akan di analisis ada tidaknya pengaruh pengaruh secara signifikan baik secara menyeluru atau serentak maupun persial variable *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan nasabah selain itu dilanjutkan lagi dengan analisis untuk mengetahui variabel mana dari lima variabel bebas yang dominan mempengaruhi variabel terikat.

Analisis linear berganda digunakan untuk mangetahui ada tidaknya serta seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *emphaty* (X5) terhadap variable dependen Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 4. 7. Regresi Analisis Berganda

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.247	.669		1.865	.065
	Tangibles (X1)	.483	.124	.318	3.904	.000
	Reliability (X2)	-.489	.147	-.442	-3.321	.001
	Responsiveness (X3)	.521	.103	.500	5.041	.000
	Assurance (X4)	.163	.127	.114	1.291	.200
	Empaty (X5)	.527	.144	.491	3.653	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Model persamaan regresi linear yang terbentuk adalah:

$$Y = 1,247 + 0,483X_1 - 0,489X_2 + 0,521X_3 + 0,163X_4 + 0,527X_5 + e$$

Koefisien regresi merupakan angka yang menunjukkan besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen besarnya pengaruh dapat di jelaskan masing-masing variabel tersebut dapat di jelaskan sebagai berikut:

- 1) Variabel *tangibles* (wujud fisik) (X1) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,483 dan berpengaruh secara signifikan. Hal ini berarti variabel *tangibles* (wujud fisik) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah yang tercermin dalam PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat memiliki fasilitas yang menarik, karyawan yang berpenampilan rapi, dan karyawan memiliki papan nama yang mudah dikenali.
- 2) Variabel *reliability* (layanan kehandalan) (X2) mempunyai koefisien regresi sebesar -0,489 tetapi tidak berpengaruh secara signifikan. Hal ini berarti variabel *reliability* (layanan kehandalan) tidak mempunyai pengaruh yang positif terhadap PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat melayani tepat waktu, melayani tanpa kesalahan dan karyawan melayani tidak membedakan nasabah.
- 3) Variabel *responsiveness* (daya tanggap) (X3) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,521 dan berpengaruh secara signifikan. Hal ini berarti Variabel *responsiveness* (daya tanggap) mempunyai pengaruh yang positif terhadap PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat komunikatif dalam melayani, menangani masalah dengan cepat, dan mempersiapkan administrasi dan dana yang dibutuhkan nasabah.
- 4) Variabel *assurance* (layanan jaminan) (X4) mempunyai koefisien regresi sebesar 0.163 dan berpengaruh secara signifikan. Hal ini berarti Variabel *assurance* (layanan jaminan) mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat dalam menjamin keamanan, menawarkan produk dan karyawan terlatih dengan baik.
- 5) Variabel *empathy* (perhatian) (X5) mempunyai koefisien regresi sebesar 0,527 dan berpengaruh secara signifikan. Hal ini berarti variabel *empathy* mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah yang tercermin dalam PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat dalam menciptakan hubungan yang baik, memahami seluruh keluhan dan mengucapkan rasa terimakasih telah menjadi nasabah.

Uji Koefisien Determinan (R²)

Uji koefisien determinan digunakan untuk mengetahui ada tidaknya serta seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *emphaty* (X5) terhadap variabel dependen Kepuasan Nasabah (Y). Adapun uji koefisien determinan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.8. Uji Koefisien Determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 ^a	.872	.865	.670

a. Predictors: (Constant), Empaty (X5), Tangibles (X1), Assurance (X4), Responsiveness (X3), Reliability (X2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.934 ^a	.872	.865	.670

Berdasarkan hasil hasil penelitian yang menunjukkan nilai *adjusted R square* sebesar 0,872 yang berarti diketahui 87,2% yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Nilai 87,2% diperoleh dari persentase berdasarkan kulaitas pelayanan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empaty*. Sedangkan sisa 12,8% dipengaruhi oleh factor lain diluar dari penelitian ini seperti lokasi, perusahaan yang strategis, program promosi dan Lain-lain

Uji F (Uji Simultan)

Uji F menguji koefisien regresi dari variabel bebas yaitu *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *empaty* (X5) terhadap variabel terikat Kepuasan Nasabah (Y) digunakan uji F, kriteria pengaruh kualitas pelayanan untuk uji ini adalah :

- 1) Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka ditolak dan H_a di terima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat Kepuasan Nasabah (Y).
- 2) Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada taraf signifikan yang di tentukan, maka H_o diterima dan H_a di tolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat Kepuasan Nasabah (Y).

Tabel 4.9. Uji F (Simultan)

ANOVA^b

Model		Sum of	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	279.195	5	55.839	124.464	.000 ^a
	Residual	40.826	91	.449		
	Total	320.021	96			

a. Predictors: (Constant), Empaty (X5), Tangibles (X1), Assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

Dengan menggunakan data dan variabel diatas di peroleh untuk F tabel adalah 2,47. Dengan menggunakan derajat keyakinan sebesar 95% maka hasil perhitungan diketahui bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel yaitu 124.464 > 2,47 oleh karena itu, H_o ditolak dan H_a diterima, artinnya *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *empaty* (X5), berpengaruh nyata terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat.

Uji-t (Uji Parsial)

Untuk menguji koefisien regresi linear dari variabel bebas yang di gunakan yaitu Uji F menguji koefisien regresi dari variabel bebas yaitu *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *empaty* (X5) terhadap variabel terikat Kepuasan Nasabah (Y) digunakan uji t, kriteria untuk uji ini adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, Ho di tolak dan Ha diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat Kepuasan (Y).
- 2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ pada taraf signifikan yang di tentukan, maka Ho diterima da Ha ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat Kepuasan (Y)
- 3) Pengujian dilakukan pada derajat kesalahan 5% atau $\alpha=0,05$
Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel seperti berikut:

Tabel 4. 10. Uji-t (Uji Parsial)

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.247	.669		1.865	.065
Tangibles (X1)	.483	.124	.318	3.904	.000
Reliability (X2)	-.489	.147	-.442	-3.321	.001
Responsiveness	.521	.103	.500	5.041	.000
Assurance (X4)	.163	.127	.114	1.291	.200
Empaty (X5)	.527	.144	.491	3.653	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan (Y)

- a) Pengujian hipotesis variabel dari kualitas pelayanan adalah *tangibles* terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat keyakinan 95% diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3.904 > 1,66$ yang berarti Ho ditolak dan Ha diterima, dengan demikian bisa dikatakan variabel *tangibles* berpengaruh signifikan secara statistic terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat
- b) Pengujian hipotesis variabel dari kualitas pelayanan adalah *reliability* terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat keyakinan 95% diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $-3.321 > 1,66$ yang berarti Ho diterima dan Ha ditolak, dengan demikian bisa dikatakan variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat.
- c) Pengujian hipotesis variabel dari kualitas pelayanan adalah *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat keyakinan 95% diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5.041 > 1,66$ yang berarti Ho ditolak dan Ha diterima, dengan demikian bisa dikatakan variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat.
- d) Pengujian hipotesis variabel dari kualitas pelayanan adalah *assurance* terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat keyakinan 95% diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $1,291 > 1,66$ yang berarti Ho diterima dan Ha ditolak dengan demikian bisa

dikatakan variabel *assurance* tidak berpengaruh signifikan secara statistik terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat.

- e) Pengujian hipotesis variabel dari kualitas pelayanan adalah *emphaty* terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat keyakinan 95% diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3.653 > 1,66$) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian bisa dikatakan variabel *emphaty* berpengaruh signifikan secara statistic terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat.

Pembahasan Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan merupakan salah satu variabel yang menentukan kepuasan nasabah di samping harga, situasi, dan faktor personal. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kepuasan pelanggan”.

Kepuasan merupakan reaksi perilaku nasabah sesudah melakukan pembelian terhadap apa yang sudah dibelinya. Kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan memiliki dampak pada loyalitas pelanggan pada suatu perusahaan, dimana semakin loyal pelanggan semakin memiliki minat untuk memakai jasa pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan hasil hipotesis yang di olah, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat, sangat dipengaruhi oleh *tangibles*, *responsiveness* dan *emphaty*. Serta *reliability* dan *assurance* masih kurang berpengaruh dengan berdasarkan hipotesis dan hasil analisis yang dilakukan, seperti analisis regresi linear berganda : *tangibles* (X1), *reability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *emphaty* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat.

Berdasarkan Analisis regresi linear berganda diperoleh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan berdasarkan perhitungan pada uji F yang di hasilkan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $124,464 > 2,47$ menunjukkan bahwa pengaruh variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat artinya hipotesis yang menyatakan bahwa variabel artinya *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* dengan demikian kelima variabel tersebut diperhatikan dan perlu diadakan suatu perubahan agar pada masa yg akan datang dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah pengujian untuk mengetahui tingkat signifikan antara variabel bebas dengan variabel terkait secara statistik, dapat dilihat pada pembahasan di bawah ini :

a. *Tangibles* (X1)

Tangibles merupakan kemampuan dalam menampilkan fasilitas fisik, meningkatkan kondisi gedung yang bersih, nyaman, dengan interior yang menarik serta menjaga penampilan dan keterampilan pegawai. Hasil pengujian membuktikan bahwa variabel *tangibles* mempunyai angka t_{hitung} sebesar 3,904 dan t_{tabel} sebesar 1,66 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,094 > 1,66$ artinya variabel *tangibles* mempunyai pengaruh tingkat signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil ini maka hipotesis yang menyatakan variabel *tangibles* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dapat diterima.

Hasil analisis data untuk variabel *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. Salah satu pertimbangan dalam melakukan kepuasan nasabah yaitu wujud fisik seperti penampilan dan

kelengkapan mempengaruhi minat nasabah untuk melakukan transaksi. Dengan hal ini, PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat harus terus memperhatikan fasilitas bank dan penampilan karyawannya.

b. *Reliability* (X2)

Reliability merupakan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, tepat waktu, akurat dan memuaskan. Hasil pengujian membuktikan bahwa variabel *reliability* mempunyai angka t_{hitung} sebesar -3,904 dan t_{tabel} adalah sebesar 1,66 sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $-3,904 < 1,66$. Artinya variabel *reliability* mempunyai pengaruh tingkat signifikannya kecil terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil ini maka hipotesis yang menyatakan variabel *reliability* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat tidak dapat diterima.

Hasil analisis data untuk variabel *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena tidak ada kesesuaian antara tepat waktu, melayani tanpa kesalahan dan tidak membedakan nasabah (Makmuriyah 2020). Hal ini tidak bisa dijadikan alasan nasabah tak ingin bertransaksi menggunakan layanan PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. Karena mengenai waktu tergantung jaringan pusat, untuk melayani tanpa kesalahan setiap karyawan perusahaan lain pun pasti membuat kesalahan dan tidak membedakan nasabah karena setiap nasabah sudah memiliki nomor antrian untuk melakukan transaksi.

c. *Responsiveness* (X3)

Responsiveness merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan karyawan yang bertugas dalam menanggapi permintaan pelanggan, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan pelanggan. Hasil pengujian membuktikan bahwa variabel *responsiveness* mempunyai angka t_{hitung} sebesar 5,041 dan t_{tabel} 1,66 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,041 > 1,66$. Variabel *responsiveness* mempunyai pengaruh tingkat signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. Berdasarkan hasil ini maka hipotesis yang menyatakan variabel *responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dapat diterima.

Hasil analisis data untuk variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat dalam melakukan kepuasan nasabah, salah satu pertimbangan adalah *responsiveness* yang ramah dan komunikatif dalam melayani dan kesiapan menangani masalah dengan cepat serta mempersiapkan administrasi maupun pencairan dana yang diperlukan nasabah PT. Bank SUMUT Syariah KCP Stabat.

d. *Assurance* (X4)

Assurance merupakan kemampuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta sifat yang dapat dipercaya dalam menangani keluhan pelanggan. Hasil pengujian membuktikan bahwa variabel *assurance* mempunyai angka t_{hitung} 1,291 dan t_{tabel} sebesar 1,66 sehingga $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $1,291 < 1,66$. Variabel *assurance* mempunyai pengaruh tingkat signifikannya kecil terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil ini maka hipotesis yang menyatakan variabel *assurance* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah tidak dapat diterima.

Hasil analisis data untuk variabel *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Karena tidak ada kesesuaian antara keinginan dan harapan nasabah terhadap *assurance* seperti keamanan dan kemampuan teknis pelayanan tidak

mempengaruhi minat nasabah mungkin mereka merasa puas dengan faktor-faktor lain yang lebih besar pengaruhnya (Kamarudin et al., 2022).

e. *Emphaty* (X5)

Emphaty merupakan bentuk perhatian, memahami kebutuhan pelanggan adalah faktor dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Rasa tanggap terhadap kebutuhan pelanggan harus dimiliki oleh setiap pegawai sehingga pelanggan tidak perlu repot-repot menanyakan produk yang diinginkan, tetapi pegawai telah menyediakan sebelum pelanggan menanyakan. Berdasarkan Hasil pengujian membuktikan bahwa variabel *emphaty* mempunyai angka t_{hitung} sebesar 3.653 dan t_{tabel} sebesar 1,66 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3.653 > 1,66$. Variabel *emphaty* mempunyai pengaruh tingkat signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. Berdasarkan hasil ini maka hipotesis yang menyatakan variabel *emphaty* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dapat diterima.

Hasil analisis data untuk variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank SUMUT Syariah KCP Stabat, dalam melakukan kepuasan nasabah. Salah satu pertimbangan adalah hubungan yang membuat orang tau akan pelayanan bank melayani semua keluhan dengan baik. Hasil data untuk variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena ada kesesuaian antara keinginan dan harapan nasabah. Perhatian mempengaruhi minat nasabah untuk melakukan transaksi, Oleh karena itu, perusahaan harus pandai menerapkan perhatian yang sesuai dengan keinginan nasabah.

Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Triyanti et al., 2021) menyatakan bahwa produk dan pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa bank syariah.. Sebagaimana diketahui bahwa keberhasilan suatu perusahaan bukan saja terletak pada banyaknya Nasabah yang di peroleh perusahaan, namun juga bagaimana cara mempertahankannya agar nasabah tersebut tetap loyal kepada perusahaan dan tidak ingin pindah keperusahaan lainnya. Ditengah persaingan bisnis yang semakin ketat, mempertahankan nasabah merupakan suatau yang langka yang tetap agar bertahan dalam persaingan tersebut.

Untuk mempertahankan nasabah agar tetap puas terhadap kualitas pelayanan kepada perusahaan, maka perusahaan harus mempertahankan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan (Lubis et al., 2021). Rasa puas dan tidak puas nasabah terletak pada hubungan antara harapan nasabah dengan kenyataan yang diberikan oleh produk/jasa tersebut. Apabila kenyataan lebih besar dari harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas, sebaliknya apabila kenyataan yang diterima nasabah tidak seperti yang di harapkan maka nasabah tersebut akan merasa tidak puas. Apabila nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, maka nasabah tersebut akan datang kembali produk/jasa tersebut, sebaliknya apabila nasabah merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan maka nasabah tersebut tidak akan datang kembali, bahkan akan beralih ke produk/jasa ditempat lain.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan dapat kesimpulan bahwa variabel *tangibles* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, variabel *reliability* mempunyai pengaruh tingkat signifikannya kecil terhadap kepuasan nasabah, variabel *reliability* mempunyai pengaruh tingkat signifikannya kecil terhadap kepuasan nasabah,

variabel *assurance* mempunyai pengaruh tingkat signifikannya kecil terhadap kepuasan nasabah, variabel *emphaty* mempunyai pengaruh tingkat signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Bank SUMUT Syariah KCP Stabat, dan variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Andira, H., & Sundari, E. (2021). Pengaruh Strategi Pemasaran Syariah Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Herbal Az-Zahra Kota Dumai. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4(2), 335–344. [https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(2\).7421](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(2).7421)
- Andriyani, M., & Ardianto, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, 1(02), 133–140. <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>
- Darma yanti Lubis, S. L. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(2), 443–456. <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya/article/view/226/195>
- Hamzah, Z., & Purwati, A. A. (2019). the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Sharia Banking. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 3, 98–105. <https://doi.org/https://doi.org/10.31539/costing.v3i1.846>
- Kamarudin, J., Nursiah, N., & ... (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *FORECASTING: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11–18. <https://stiemmamuju.e-journal.id/FJIIM/article/view/123%0Ahttps://stiemmamuju.e-journal.id/FJIIM/article/download/123/63>
- Lubis, H. K., Silalahi, P. R., & Tambunan, K. (2021). Analisis Faktor Preferensi Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pemilihan Hotel Syariah di Kota Medan. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Makmuriyah, a. N., & vanni, k. M. (2020). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang). *Eduka : Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis*, 5(1), 37. <https://doi.org/10.32493/eduka.v5i1.6362>
- Muhammad Arfan Harahap, M. H. (2020). *Manajemen Keuangan Konsep Dasar Dan Prinsip-Prinsip*. Merdeka Kreasi. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=yIHJEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=info:blAZb0_Um88J:scholar.google.com&ots=wL9Wd2cEVy&sig=Ql-O_D-8FqtTVR_6KjL26nVOefY&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19. <https://doi.org/10.30983/es.v4i1.3146>
- Reza Nurul Ichsan, A. K. (2021). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pt. Jasa raharja medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>

- Sari, R., Saleh, M., & Hasanah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Produk Tabungan Wadiah Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank SUMUT Syariah Cabang Stabat. *JEKSya: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 02(01), 43–51.
- Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(1), 51. <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.1.51-62>.