

**Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Pada Bank Sumut Syariah KCP. Stabat****¹ Cut Meutia, ² Sri Wahyuni Hasibuan, ³ Yaumul Khair Afif**^{1, 2, 3} STAI Jam'iyah Mahmudiyah, Langkat, Indonesia

Corresponding author.

E-mail addresses: cutmeutia593@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service on customer satisfaction at Bank Sumut Syariah Stabat Sub-Branch Office. To find out how much influence service has on customer satisfaction at Bank Sumut Syariah Stabat. This research is a quantitative type of research with field methods (field research) with a descriptive and correlation approach. The population in this study were all customers of Bank Sumut Syariah Stabat and a sample of 99 respondents. The data collection used in this research was a questionnaire. This research uses validity and reliability instrument testing tools. The classical assumption test is the normality and regression test, which is then continued with the t test if it has met the research instrument test and the classical assumption test. The results of instrument testing show that the statements used in this research are declared valid with variable (X) $r_{count} 0.192 > r_{table} 0.1975$ and variable (Y) $r_{count} 0.938 > r_{table} 0.1975$. The statement used was also declared reliable with a Cronbach's Alpha value of $0.848 > 0.60$. The results of the classical assumption test state that the data in this study is normally distributed with a value of $sig. 0.302 > 0.05$. The correlation test states that variable The results of the research stated that the t test showed that the independent variable service (X) $t_{count} 10.796 > 1.661 t_{table}$ and the significant value was $0.000 < 0.05$. H_0 was rejected. From these results it can be concluded that service influences customer satisfaction at the North Sumatra Syariah Stabat bank.

Keywords: Service, customer satisfaction, sharia banking.**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Stabat. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut Syariah Stabat. Penelitian ini merupakan penelitian berjenis kuantitatif dengan metode lapangan (field research) dengan pendekatan deskriptif dan korelasi. Populasi dalam

penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Sumut Syariah Stabat dan sampel yang berjumlah 99 responden. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Penelitian ini menggunakan pengujian alat instrumen validitas dan realibilitas. Uji asumsi klasik yakni uji normalitas dan regresi, yang kemudian dilanjutkan kepada uji t apabila telah memenuhi uji alat instrumen penelitian dan uji asumsi klasik. Hasil pengujian alat instrumen menunjukkan bahwa pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan valid dengan variabel (X) $t_{hitung} 0,192 > t_{tabel} 0,1975$ dan variabel (Y) $t_{hitung} 0,938 > t_{tabel} 0,1975$. Pernyataan yang digunakan juga dinyatakan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha $0,848 > 0,60$. Hasil uji asumsi klasik menyatakan data dalam penelitian ini berdistribusi normal dengan nilai $sig. 0,302 > 0,05$. Uji korelasi menyatakan variabel X dan variabel Y memiliki hubungan dengan nilai $sig. 0,000 < 0,05$ dan termasuk dalam kategori kuat dengan nilai Pearson Correlation sebesar 0,739. Hasil penelitian menyatakan uji t yang menunjukkan variabel bebas pelayanan (X) $t_{hitung} 10,796 > 1,661 t_{tabel}$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ H_0 ditolak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank Sumut Syariah Stabat.

Kata Kunci: Pelayanan, kepuasan nasabah, bank syariah

PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi saat ini berkembang secara maksimal dengan adanya perkembangan sektor lembaga keuangan global sehingga memberikan dampak positif bagi pertumbuhan ekonomi masyarakat. Faktor pendukung pertumbuhan perekonomian masyarakat yaitu mengukung ekonomi kerakyatan yakni memajukan usaha-usaha kecil dan menengah melalui peran sentral perbankan di Indonesia.

Ekonomi rakyat adalah salah satu system yang penting dalam menjadi perantara bagi masyarakat dalam meningkatkan pendapatan dan mengembangkan perekonomiannya secara mandiri. Peningkatan kapasitas perekonomian mandiri saat ini tidak terlepas dari peran pemerintah dalam memfasilitasi sektor keuangan dalam inovasi-inovasi yang mengarah pada kepentingan rakyat.

Kehadiran lembaga perbankan berbasis syariah tentu menggunakan operasional berbasis prinsip dan norma syariah sehingga praktiknya menghindarkan nasabah dari prinsip-prinsip riba yang dapat merugikan nasabah. Prinsip yang digunakan oleh lembaga keuangan syariah yaitu sesuai dengan prinsip yang berlandaskan pada Al-Qur'an dan Sunnah sehingga falsafah formulasi pengembangannya bernuansa islami.

Proses pemberian layanan yang semakin baik akan menghasilkan layanan prima sehingga akan menjadi keharusan bagi perusahaan atau perbankan untuk mengutamakan layanan agar tidak tergeser dalam persaingan di dunia bisnis atau niaga. Pelayanan terhadap nasabah tentu sebagai bentuk kompetisi dalam pengelolaan perusahaan yang menjual produk dan jasa. Maka, pelayanan untuk nasabah merupakan usaha yang dilakukan untuk mempertahankan eksistensi bank dalam persaingan.

Sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah tentu didukung oleh kualitas bank untuk melayani dengan memanfaatkan fasilitas yang tersedia dan memadai untuk digunakan dalam operasionalnya. Pelayanan dari perbankan dapat diartikan sebagai kegiatan operasional dalam melayani kebutuhan nasabah sehingga akan menciptakan inovasi bagi nasabah.

Pelayanan tentu memiliki daya ukur atau indikator sejauh mana tingkat kualitas karyawan dalam suatu bank untuk memberikan pelayanan kepada nasabah. Sehingga karyawan harus menciptakan situasi dan kondisi untuk melayani nasabah agar mendapatkan pelayanan yang prima serta fokus pada kebutuhan konsumen. Namun, apakah nasabah akan merasakan tercukupi dalam mendapatkan pelayanan prima dari pihak bank maka diperlukan penilaian khusus terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam memperoleh kepuasan untuk menjadi nasabah di bank tersebut atau tidak.

Pelayanan pada dasarnya bersifat umum yang memiliki karakteristik khusus seperti penyesuaian konsep perbankan dengan prinsip-prinsip syariah seperti adanya unsur kepatuhan pengelolaan bank terhadap hukum Islam sehingga konsep pelayanan tersebut dalam bentuk *compliance with Islamic law*. Maka, pelayanan terhadap nasabah harus berdasarkan kepatuhan yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah sesuai dengan nilai moral dan etika Islam.

Bank Sumut Syariah memiliki strategi khusus untuk meningkatkan produktifitas karyawan dalam melayani nasabah pada produk tabungan haji sehingga dalam meningkatkan pelayanan tersebut bank melakukan promosi dengan standing banner, brosur, spanduk dan sosial media. Maka, salah satu tujuan promosi yang dilakukan oleh bank untuk meningkatkan intensitas ketertarikan nasabah calon jamaah haji melalui produk religiusitas dan promosi sehingga akan meningkatkan rasa percaya nasabah dalam mendapatkan kepuasan menabung di tabungan haji Bank Sumut Syariah.

Salah satunya adalah perbankan syariah yang mengeluarkan inovasi baru berupa produk tabungan haji atau pendaftaran haji untuk membantu masyarakat yang mempunyai rencana menunaikan ibadah haji, biaya yang di keluarkan saat menunaikan ibadah haji memang tidak sedikit oleh sebab itu tidak semua orang dapat pergi menunaikan ibadah haji, dengan adanya masalah tersebut perbankan syariah juga mengeluarkan produk talangan haji untuk mempermudah umat Muslim menunaikan ibadah haji, karena banyaknya umat muslim yang ada di Kabupaten Langkat pasti banyak juga yang ingin menunaikan ibadah haji.

Agar produk yang berhubungan dengan haji diketahui oleh masyarakat maka perbankan harus memasarkan produk tersebut. Bank sebagai lembaga keuangan perlu memasarkan produk yang mereka tawarkan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui dan memiliki minat membeli produk yang di tawarkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan. Salah satu Lembaga keuangan bank yang ada di Kabupaten Langkat adalah Bank Sumut Syariah KCP Stabat yang merupakan salah satu bank yang menyediakan beberapa produk penghimpun dana (*funding*) yang meliputi: Tabungan Bank Sumut Syariah iB, Tabunganku Sumut Syariah iB, Tabungan Haji Sumut Syariah iB, Tabungan Impian Syariah iB, Giro Sumut Syariah iB, serta Deposito.

Dari berbagai produk penghimpunan dana yang tersedia di Bank Sumut Syariah KCP Stabat, produk Tabungan Haji menjadi salah satu produk unggulan yang banyak diminati oleh mayoritas penduduk Kabupaten Langkat. Selain itu, mayoritas masyarakat kabupaten Langkat beragama Islam maka tidak heran jika produk Tabungan Haji Bank Sumut Syariah ini banyak peminatnya. Produk Tabungan ini menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*, yaitu akad kerja sama antara dua pihak, yang satu sebagai pengelolaan dana (Bank) dan satunya sebagai pemilik dana, sistem keuntungan usaha dibagi sesuai dengan kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak.

Dengan adanya produk tabungan haji di Bank Sumut Syariah ini maka bank syariah tentu saja harus selalu dapat memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa produk atau jasa yang ditawarkan sesuai dengan etika dan prinsip-prinsip syariah. Untuk itu, bank syariah membutuhkan SDM yang memiliki kompetensi keilmuan syariah muamalah terkait keuangan dan perbankan syariah. Untuk SDM dengan kompetensi demikian, saat ini bank syariah banyak terbantu dengan hadirnya DPS (Dewan Pengawasan Syariah) yang bertugas untuk mengawasi operasional sehari-hari bank syariah agar selalu sesuai dengan prinsip-prinsip syariah sehingga menjamin kemanfaatan produk/jasa yang di tawarkan oleh bank syariah bagi kemaslahatan masyarakat seluruhnya.

Bagi suatu perusahaan yang bergerak di bidang perbankan maka produk utama yang dihasilkan adalah suatu reputasi dan nama baik yang tentunya akan sangat mempengaruhi peningkatan bank tersebut secara kualitas maupun kuantitas. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan atau menjaga eksistensi bank dalam menjamin citra pelayanan yang baik yaitu dilakukan dengan menjaga citra merk (*Brand Image*), citra perusahaan bank (*Company Image*), reputasi merk (*Brand Reputation*), nama baik bank (*the best name*), pelayanan yang prima (*Service Exelent*), sehingga nasabah akan mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan karyawan dan akan membuat nasabah mengambil keputusan untuk menentukan pilihan menabung program tabungan haji di Bank Sumut Syariah.

Usaha yang dilakukan dengan membentuk kepercayaan nasabah dalam menentukan tingkat kepuasan menabung di program tabungan haji Bank Sumut Syariah maka secara keseluruhan tahapan pelayanan religiusitas, promosi dan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan. Maka, salah satu pertimbangan bagi nasabah dalam menabung di program tabungan haji dengan mempercayakan uang tabungannya untuk dapat diinvestasikan oleh pihak pengelola keuangan yaitu bank.

Dengan demikian, dalam memberikan informasi kepada masyarakat yakni calon nasabah harus dan patut dilakukan aktivitas promosi untuk memberikan informasi yang tepat kepada calon nasabah sehingga komunikasi yang terjalin antara bank syariah dengan calon nasabah dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menabung pada produk tabungan haji. Pada dasarnya sebaik apapun produk tabungan dalam suatu bank tentu memiliki manfaat bagi nasabah bank tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis di Bank Sumut Syariah KCP. Stabat maka diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Pelayanan terhadap nasabah tabungan haji di Bank Sumut Syariah KCP Stabat telah menerapkan system pelayanan berbasis digital sehingga menjadi faktor penghambat bagi nasabah yang terbatas dalam mengakses platform digital. Sedangkan karyawan Bank Sumut Syariah yang bertugas sebagai *teller* memiliki keterbatasan ruang dan waktu dalam memberikan pelayanan dalam rangka untuk menjamin kepuasan nasabah tabungan haji khususnya.
2. Pelayanan yang diberikan karyawan bank Sumut Syariah kepada nasabah tabungan haji dalam bentuk menghadapi *complain* dan pemberian informasi termasuk dalam kategori rendah sehingga nasabah merasa karyawan bersikap apatis terhadap permasalahan yang dialami oleh nasabah. (Hasil Wawancara dengan Nasabah, Oktober 2024).
3. Karyawan Bank Sumut Syariah KCP Stabat dinilai belum maksimal dalam memberikan pelayanan dalam bentuk sosialisasi tentang penjelasan produk

tabungan haji. Terlebih lagi permasalahan tentang sistem kerja sama bank sumut syariah dengan pihak kementerian agama yang bertugas untuk menyelenggarakan urusan haji. Sehingga sering terjadi *miskomunikasi* informasi yang seharusnya diterima oleh nasabah secara faktual akan tetapi terhambat disebabkan perihal teknis. (Hasil Wawancara, Oktober 2024).

Berdasarkan uraian tersebut diatas maka peneliti bertujuan untuk mengetahui bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk membuka tabungan haji dengan adanya faktor religiusitas, promosi dan pelayanan yang baik dari karyawan Bank Sumut Syariah. Maka, penulis merasa tertarik untuk mengajukan judul penelitian yaitu “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Pada Bank Sumut Syariah KCP. Stabat”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditentukan pada penelitian ini. Adapun tempat penelitian ini bertempat di Bank Sumut Syariah Tbk Cabang Pembantu Stabat. Jl. KH. Zainal Arifin Kecamatan Stabat dan dilaksanakan sesuai dengan jadwal yaitu pada bulan September s/d Oktober 2024.

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada sampel yang telah ditentukan yaitu kepada Nasabah Tabungan Haji di Bank Sumut Syariah Cabang Stabat. Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Tabungan Haji di Bank Sumut Syariah Cabang Stabat. Adapun jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Slovin sebanyak 25 orang. Data penelitian di uji dengan uji validitas, reabilitas dan normalitas, Multokolineritas, Heterokedastisitas, Autokorelasi. Selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan metode regresi linier berganda dan dilakukan pengambilan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Sumut Syariah Sumut dan sampelnya berjumlah 99 orang yang jumlahnya didapatkan melalui rumus slovin.

1. Karakteristik Responden

Setiap responden memiliki karakteristik yang berbeda oleh karena itu perlu untuk dikelompokkan berdasarkan angket yang disebar oleh peneliti yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 1: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Rentang Usia	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<20 Tahun	5	5,1	5,1	5,1
>40 Tahun	54	54,5	54,5	59,6
20-30 Tahun	17	17,2	17,2	76,8

31-40 tahun	23	23,2	23,2	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS statistics 20

Berdasarkan tabel 1 maka dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada rentan usia >40 Tahun dengan jumlah 54 orang atau 54,5%, kemudian usia 31-40 Tahun dengan jumlah 23 orang atau 23,2%, usia 20 30 Tahun dengan jumlah 17 orang atau 17,2%, dan <20 Tahun dengan jumlah 5 orang atau 5,1%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2: Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pria	35	35,4	35,4	35,4
Wanita	64	64,6	64,6	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS statistics 20

Berdasarkan tabel 2 maka dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah perempuan dengan jumlah 64 orang dengan presentase 64,6% disbanding dengan Laki-laki yang hanya berjumlah 35 orang atau 35,4%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 3: Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Lainnya	77	77,8	77,8	77,8
S-1	21	21,2	21,2	99,0
SMA	1	1,0	1,0	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS statistics 20

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan diatas SMA. Dapat dilihat dari banyaknya responden yang memilih pilihan lainnya yaitu sebanyak 77 orang atau 77,8%, dibandingkan dengan S1 sebanyak 21 orang atau 21,2%, dan SMA sebanyak 1 orang atau 1,0%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4: Pekerjaan Nasabah

Pekerjaan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Ibu rumah tangga	6	6,1	6,1	6,1

Karyawan swasta	3	3,0	3,0	9,1
Lainnya	14	14,1	14,1	23,2
Mahasiswa	10	10,1	10,1	33,3
Pns/Asn/Tni/Polri	60	60,6	60,6	93,9
Wiraswasta	6	6,1	6,1	100,0
Total	99	100,0	100,0	

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berprofesi sebagai PNS yaitu sebanyak 60 orang atau 60,6%, responden yang berprofesi sebagai lainnya sebanyak 14 orang atau 14,1%, berprofesi sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 10 orang, berprofesi sebagai wiraswasta dan IRT sebanyak 6 orang atau 6,1%, dan berprofesi sebagai karyawan swasta sebanyak 3 orang atau 3,0%.

2. Deskripsi Jawaban Responden

a. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait pelayanan (X)

Dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel X mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dari jumlah responden 99 (Sembilan puluh Sembilan) orang berdasarkan seluruh skor yang diambil kuesioner atau angket yang diberikan memiliki jumlah keseluruhan yaitu 1.872.

b. Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Terkait Pelayanan (Y)

Dapat dilihat bahwa seluruh responden untuk variabel Y mengenai mutu layanan hasil perhitungannya dari jumlah responden 99 orang berdasarkan seluruh skor yang diambil kuesioner atau angket yang diberikan memiliki jumlah keseluruhan yaitu 1.872.

B. Pengujian Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah alat ukur yang kita pakai dapat mengukur apa yang kita ukur atau secara sederhana yaitu apakah angket yang dibagikan kepada responden dapat berfungsi untuk menganalisis masalah yang sedang kita analisis. Pengujian ini dilakukan dengan teknik corrected Item Total Correlation yaitu jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti butir pernyataan dinyatakan valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti butir pernyataan tidak valid.

Uji validitas didasarkan pada rumus r_{tabel} dengan taraf signifikansi pada tabel ini adalah 0,05 atau 5% dengan jumlah sampel 99 responden. Untuk penelitian ini diperoleh r_{tabel} adalah **0,1975**.

Tabel 5: Korelasi

Variable x dan y		Pelayanan	Kepuasan Nasabah	total
	Pearson	1	73,9	92,7
Pelayanan	Correlation			
	Sig. (2-tailed)		,000	,00

	N	99	99	99
	Pearson	,739**	1	,938
Kepuasan Nasabah	Correlation			
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	99	99	99
	Pearson	927**	938**	1
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	-
Total	N	99	99	99

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

Uji ini dilakukan pada spss statistics 20. Hasil dapat dilihat pada kolom pearson correlation yang merupakan nilai rhitung untuk masing-masing variabel. Dengan demikian jika rhitung $> 0,1975$ berarti pernyataan tersebut valid dan jika rhitung $< 0,1975$ berarti tidak valid. Adapun hasil pengujian validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 6: Hasil Pengujian Validitas

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Pelayanan	0,927	0,1975	Valid
Kepuasan Nasabah	0,938	0,1975	Valid

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa seluruh instrument penelitian baik variabel X maupun Variabel Y dapat dinyatakan valid, dengan hasil pengujian SPSS yaitu:

- a. Hasil uji validitas dari kelima butir pernyataan varibel X yaitu pelayanan diperoleh nilai r hitung $0,927 > 0,1975$ r table. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel X dinyatakan valid, oleh karena itu kelima butir pernyataan tersebut digunakan sebagai instrumen dalam menghitung pelayanan dari karyawan Bank Sumut Syariah Kcp. Stabat.
- b. Hasil uji validitas dari kelima butir pernyataan variabel Y yaitu kepuasan nasabah diperoleh nilai r hitung $0,938 > 0,1975$ r table. Hal ini berarti setiap butir pernyataan dari variabel Y dinyatakan valid, oleh karena itu kelima butir pernyataan tersebut digunakan sebagai instrumen dalam menghitung kepuasan nasabah bank Sumut Syariah Kcp. Stabat.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika pengukuran diulang. Uji reliabilitas yang banyak digunakan pada penelitian yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha. Nilai Cronbach Alpha pada penelitian ini menggunakan nilai 0,60 dengan asumsi bahwa daftar pernyataan yang ada

dianggap dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha $\geq 0,60$. Adapun hasil uji reliabilitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 7: Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,848	2

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS Statistisc 20

Dasar pengambilan keputusannya dalam uji reliabilitas adalah:

Jika $\alpha > r_{table}$ = Konsisten (reliabel)

Jika $\alpha < r_{table}$ = Tidak Konsisten

Data pada tabel 9 menunjukkan hasil uji reliabilitas, dimana nilai cronbach's Alpha atau r hitung dari 10 pernyataan. Dimana nilai r hitung $0,848 > 0,60$. Hal ini berarti setiap pernyataan dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliable atau dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dalam fungsi ukurnya tidak menimbulkan arti ganda sehingga terjamin konsistensinya dalam mengukur pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap mutu layanan.

Nilai cronbach's Alpha dari keseluruhan butir pernyataan dalam instrument penelitian diperoleh sebesar 0,848 yang menunjukkan tingkat konsistensi (kehandalan) dari instrumen penelitian yang digunakan sebesar 84,8%. Artinya jika kuesioner dalam penelitian ini akan digunakan secara berulang-ulang pada populasi akan memberikan nilai objektifitas, stabilitas, akurasi, dan konsistensi yang tinggi untuk mengukur pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap mutu layanan.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu asumsi yang harus dipenuhi sebelum selanjutnya data di analisis menggunakan linier sederhana. Sebuah data penelitian yang baik adalah yang datanya berdistribusi normal. Untuk menguji data apakah berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan uji kolmogorov-smirnov.

Dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas kolmogorov-smirnov yaitu, jika nilai sig. $> 0,05$ maka data penelitian dinyatakan berdistribusi normal, sedangkan jika nilai sig. $< 0,05$ maka dinyatakan data penelitian tidak berdistribusi normal, nilai sig. Dapat dilihat pada baris Asymp. Sig. (2-tailed).

Tabel 8: Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
	Mean	0E-7
Normal Parameters	Std. Deviation	2,48839227
	Absolute	0,098
Most Extreme Differences	Positive	0,58
	Negative	-0,98

Kolmogorov-Smirnov Z		0,971
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,302

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS Statistisc 20

Berdasarkan hasil Kolmogorov-Smirnov Test pada residual yang telah dilakukan menggunakan program pengolah data dan diperoleh nilai Kolmogorov Smirnov Z sebesar 0,971 dan nilai signifikansi residual sebesar 0,302.

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa data penelitian berdistribusi normal dengan nilai sig. $0,302 > 0,05$ dan dapat dilanjutkan untuk pengujian linier sederhana menggunakan uji parametrik yaitu uji T (uji parsial).

a. Uji Korelasi

Fungsi utama dari analisis korelasi adalah untuk melihat apakah ada hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Koefisien korelasi person bernilai -1 sampai dengan +1. Interpretasi angka korelasi kategorikan sebagai berikut :

- 0-0,199 : Sangat lemah
- 0,20 – 0,399 : Lemah
- 0,40 – 0,599 : Sedang
- 0,60 – 0,799 : Kuat
- 0,80 – 1,0 : Sangat kuat

Tabel 9: Hasil Uji Korelasi Correlations

		Pelayanan	Kepuasan Nasabah
Pelayanan	Pearson Correlation	1	0,739
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	99	99
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	0,739	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	99	99

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

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS Statistisc 20.

Berdasarkan Nilai Signifikansi Sig. (2-tailed): Dari tabel output di atas diketahui nilai Sig. (2-tailed) antara kualitas pelayanan (X) dengan kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antar keduanya. Ukuran yang menunjukkan nilai keeratan dalam korelasi yaitu *pearson correlation* pada variabel pelayanan (X) yaitu 0,739 yang apabila dikategorikan menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah kuat. Kesesuaian hasil penelitian dengan kajian penelitian yang relevan sebagai berikut:

- 1) Suhaimi Harahap (2020).

Hasil perhitungan tersebut diatas memiliki relevansi dengan hasil penelitian yang relevan terhadap hasil penelitian Suhaimi, (2020). Dengan judul penelitian “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Sumut Syariah cabang Stabat” hasil penelitian tersebut mendeskripsikan bahwasanya kualitas pelayanan memiliki kaitan dan hubungan yang erat dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah Bank Sumut Syariah Cabang Stabat. Adapun hasil perhitungan variabel x dan variabel y dalam skripsi ini memiliki peran dalam mendukung teori penelitian yang sedang dibahas oleh penulis yaitu adanya pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan variabel y (kepuasan nasabah) dengan cara meningkatkan variabel x (kualitas pelayanan).

2) Fahrizal (2020).

Hasil perhitungan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat”. Hasil ini didukung dengan perolehan koefisien korelasi sebesar 84,1% antara variabel x (kualitas pelayanan) terhadap variabel y (kepuasan pelanggan). Hasil penelitian ini menjadi teori yang mendukung pelaksanaan penelitian yang dikaji oleh penulis tentang kualitas pelayanan (variabel x) terhadap tingkat kepuasan nasabah (variabel y) di Bank Sumut Syariah dengan tingkat korelasi sebesar 0,739.

3) Sri Wahyuni Hasibuan (2022).

Dengan judul penelitian Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Syariah Tbk Stabat dan hasil penelitiannya adalah Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan secara parsial hanya variabel Responsiveness yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Maka, teori tersebut dijadikan sebagai sumber referensi oleh penulis untuk mencari nilai korelasi antara variabel x (pelayanan) dan variabel y (kepuasan nasabah) tabungan haji di Bank Sumut Syariah KCP Stabat.

C. Pengujian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis linear sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Hubungan antara variabel Y dan variabel X dapat linear atau bukan linear. Berdasarkan hasil olahan program IBM SPSS Statistics 20, maka didapatkan hasil regresi linear sederhana sebagai berikut:

Tabel 10: Tabel R2 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,739 ^a	0,546	0,541	2,501

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS Statistisc 20

Berdasarkan tabel di atas diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,546, artinya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 54% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain di luar penelitian ini:

Tabel 11: Tabel R2 Model Summary

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,264	1,418		2,302	0,023
Pelayanan	0,797	0,074	0,739	10,796	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS Statistic 20

Berdasarkan hasil tersebut di atas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + \beta X$$

$$Y = 3,264 + 0,797X$$

Keterangan :

Y = Mutu Layanan

$$a = 3,264$$

$$X = 0,797$$

Dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 3,264, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel mutu layanan adalah sebesar 3,264.
- b. Koefisien regresi X sebesar 0,797 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% kualitas sumber daya manusia, maka nilai mutu layanan bertambah sebesar 0,797. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

2. Uji T (Parsial)

Uji T (Parsial) adalah pengujian terhadap data penelitian yang dilakukan untuk melihat hubungan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan ketentuan pengujiannya:

- a. Menentukan hipotesis

$$H_0: \beta_i = 0,$$

Artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$$H_1: \beta_i \neq 0,$$

Artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

- b. Menentukan t table

Untuk menentukan t tabel dengan menggunakan tingkat $\alpha = 5\%$ dan derajat kepercayaan.

$$dk = n - k.$$

c. Pengambilan keputusan

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Untuk mengetahui besarnya angka t_{tabel} dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n-2)$ atau $(99-2) = 97$ sehingga diperoleh nilai $t_{table} = 1,661$.

Tabel 12: Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,264	1,418		2,302	0,023
Pelayanan	0,797	0,074	0,739	10,796	0,000

a. *Dependent Variable: Mutu_Layanan*

Sumber: Hasil olahan IBM SPSS Statistic 20

Dari tabel tabel diatas ditemukan hasil t_{hitung} yang dilihat dari tabel coefficients sebesar 10,796 artinya nilai t_{hitung} ($10,796$) $>$ t_{tabel} ($1,661$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka data dinyatakan signifikan, dengan demikian H_0 ditolak. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Sumut Syariah KCP. Stabat.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Sebelum peneliti membahas hasil dari penelitian terlebih dahulu akan peneliti jelaskan mengenai variabel penelitian. Penelitian ini dilakukan di salah satu bank syariah yang ada di kota Stabat yaitu Bank Sumut Syariah, fokus penelitian ini adalah nasabah dari bank tersebut. Penelitian yang berjudul “Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut Syariah KCP. Stabat”. Terdapat 1 (satu) variable bebas yaitu pelayanan, sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Dengan sampel yang berjumlah 99 responden.

Penelitian ini dilakukan menggunakan bantuan IBM SPSS Statistics 20. Dari penelitian diatas dapat diketahui seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat. Kuesioner dibagikan kepada responden yang memang menggunakan Bank Sumut Syariah KCP Stabat khususnya nasabah tabungan haji dalam bertransaksi untuk mengetahui persepsi mereka terkait kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tabungan haji yang dimiliki oleh Bank Sumut Syariah KCP. Stabat. Sebelum melakukan analisis data terlebih dahulu peneliti melakukan uji terhadap instrumen penelitian dan uji asumsi klasik yaitu:

1. Uji validitas

Uji validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur apakah alat ukur yang digunakan sudah tepat dan dapat digunakan untuk

mengukur pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap mutu layanan pada Bank Sumut Syariah KCP. Stabat dan untuk mengetahui pernyataan tersebut valid atau tidak valid, dilihat dari nilai r corr (rhitung) dan r table. Jika r hitung $>$ r table maka H_0 diterima artinya pernyataan tersebut valid dan jika r hitung $<$ r table maka H_0 ditolak artinya pernyataan tersebut tidak valid.

Dari hasil pengolahan SPSS dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 20 menunjukkan nilai r hitung dari variabel Pelayanan (X) yang dilihat dari kolom pearson correlation yaitu 0,927 lebih besar daripada r table yang diperoleh yaitu 0,1975 (r hitung 0,927 $>$ r table 0,1975) dan r hitung dari variabel kepuasan nasabah (Y) yang dilihat dari kolom pearson correlation yaitu 0,938 lebih besar dari r table yang diperoleh yaitu 0,1975 (r hitung 0,938 $>$ r table 0,1975). Artinya H_0 diterima, berarti pernyataan yang digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dinyatakan valid, atau dapat digunakan.

Dengan melihat nilai rhitung masing-masing variabel lebih besar dar r table yang diperoleh.

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas instrumen menggambarkan pada kemantapan alat ukur yang digunakan. Suatu alat ukur dinyatakan reliabel yang tinggi atau dapat dipercaya apabila alat ukur itu stabil, sehingga dapat diandalkan dan dapat digunakan dalam peramalan. Reliabilitas digunakan untuk mengetahui instrumen penelitian yang digunakan konsisten (reliabel) atau tidak jika pengukuran diulang.

Uji reliabilitas yang banyak digunakan pada penelitian yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha. Nilai Cronbach Alpha pada penelitian ini menggunakan nilai 0,60 dengan asumsi bahwa daftar pernyataan yang ada diangket dikatakan reliabel jika Cronbach Alpha $>$ 0,60 maka pernyataan dinyatakan reliabel, jika Cronbach Alpha $<$ 0,60 maka pernyataan dinyatakan tidak reliabel.

Dari hasil pengolahan SPSS dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 20 menunjukkan nilai Cronbach's Alpha 0,848 $>$ 0,60 sehingga dapat dinyatakan angket yang digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut Syariah KCP. Stabat sudah layak atau memberikan hasil yang konsisten (reliabe).

3. Uji normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu uji asumsi yang harus dipenuhi sebelum data dianalisis menggunakan linear sederhana. Sebuah data penelitian yang baik adalah yang datanya berdistribusi normal. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan uji kolmogorov-smirnov. Dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas kolmogorov-smirnov, jika nilai $sig > 0,05$ maka data penelitian dinyatakan berdistribusi normal, sedangkan jika nilai $sig < 0,05$ maka data penelitian dinyatakan tidak berdistribusi normal. Nilai sig dapat dilihat pada baris Asymp.sig.(2-tailed).

Dari hasil pengolahan SPSS dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 20 diperoleh nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,302. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai $sig > 0,05$ yang menyatakan bahwa hasil penelitian ini berdistribusi normal dan dapat selanjutnya dapat dianalisis menggunakan regresi linear sederhana.

4. Uji korelasi

Uji korelasi merupakan uji yang dilakukan untuk melihat apakah ada hubungan antara variabel X yaitu pelayanan terhadap variabel Y yaitu kepuasan nasabah yang ada di Bank Sumut Syariah KCP Stabat. Ukuran yang menyatakan keeratan hubungan antara variabel tersebut adalah koefisien korelasi. Untuk menguji apakah hubungan antara variabel X dengan variabel Y yang dinyatakan dengan koefisien korelasi sampel yaitu jika nilai $\text{sig.} > 0,05$ maka H_0 diterima artinya tidak ada hubungan antara variabel X dengan variabel Y dan sebaliknya, jika nilai $\text{sig.} < 0,05$ maka H_0 ditolak artinya terdapat hubungan antara variabel X dengan variabel Y.

Dari hasil uji korelasi menggunakan IBM SPSS Statistics 20, diperoleh nilai sig (2-tailed) sebesar $0,000 < 0,05$ artinya ada hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan kepuasan nasabah tabungan haji. Nilai Pearson correlation dari variabel X dan Y yang menunjukkan ukuran keeratan dalam korelasi sebesar 0,739 yang apabila dikategorikan menunjukkan hubungan yang kuat.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel X yaitu pelayanan nasabah memiliki hubungan yang signifikan terhadap variabel Y yaitu kepuasan nasabah tabungan haji dengan kategori keeratan yang kuat.

5. Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan dari hasil uji instrumen penelitian yang meliputi validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik yang meliputi uji normalita, menunjukkan bahwa pengujian regresi linear sederhana telah memenuhi syarat dari uji instrument penelitian dan uji asumsi klasik sehingga dapat dilanjutkan pengujian regresi linear sederhana. Analisis linear sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan nasabah terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

Berdasarkan uji regresi linear sederhana menggunakan IBM SPSS Statistics 20 diperoleh hasil:

- a. Nilai konstanta (a) sebesar 3,264 mengandung arti bahwa nilai konsistensi variabel kepuasan nasabah sebesar 3,264. Hal ini menandakan bahwa tingkat kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dari pihak Bank Sumut Syariah KCP Stabat.
- b. Koefisien regresi X sebesar 0,797 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% kualitas pelayanan oleh karyawan Bank Sumut Syariah KCP Stabat, maka tingkat kepuasan nasabah bertambah sebesar 0,797 maka koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah positif.

Dari tabel r^2 dari uji SPSS, hasil yang diperoleh dapat dilihat pada R Square yang menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,546. Apabila dijadikan persentase maka hasil persentase nilai tersebut sebesar 54,6%. Hal ini menunjukkan bahwa nilai persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 54,6%. Jadi dapat dikatakan bahwa pengaruh kepuasan nasabah memiliki pengaruh sebesar 54,6% terhadap mutu layanan dan sisanya sebesar 45,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

6. Uji T

Uji t yang dikenal dengan uji parsial, yaitu pengujian yang dilakukan untuk menguji bagaimana pengaruh variabel bebas secara sendiri terhadap variabel terkait. Uji

t digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 artinya jika nilai $\text{sig.} > 0,05$ maka hipotesis ditolak artinya koefisien regresi tidak signifikan, sebaliknya jika nilai $\text{sig.} < 0,05$ maka hipotesis diterima artinya koefisien regresi signifikan. Pengambilan keputusan berdasarkan hasil thitung melalui pengujian SPSS dan besarnya ttabel dengan ketentuan $\alpha = 0,05$ dan $dk = (n-2)$ atau $(99-2) = 97$ sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 1,661.

Jika $\text{thitung} < \text{ttabel}$ maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen, sebaliknya jika $\text{thitung} > \text{ttabel}$ maka H_0 ditolak artinya ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen. Berdasarkan hasil uji t menggunakan IBM SPSS Statistics 20 diperoleh nilai thitung $10,796 > \text{ttabel } 1,661$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dengan demikian, kesimpulan sementara dari hasil uji regresi linear tersebut diatas menjelaskan bahwasanya kualitas pelayanan merupakan hal yang amat penting khususnya dalam dunia perbankan. Pada dasarnya kualitas pelayanan sangat diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah yakni pelayanan yang diberikan mampu melampaui harapan dari nasabah. Dampak dari kualitas pelayanan yang baik adalah kebutuhan nasabah terpenuhi dan mampu menarik hati nasabah atau minat dari nasabah.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari nasabah maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari penerima pelayanan.

1. Kualitas Pelayanan Bank Sumut Syariah KCP Stabat

Kualitas Pelayanan pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat Politeknik dianggap belum memberikan kepuasan kepada nasabah. Hal ini telah diketahui berdasarkan korelasi antara variabel x (pelayanan) dan variabel y (kepuasan nasabah) yang meliputi bahwa :

- a. Aspek kemampuan Sumber Daya Manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
- b. Pengelolaan dan pemanfaatan sarana dan prasarana dikelola secara tepat cepat, dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan nasabah, hal tersebut akan menghasilkan juga kualitas pelayanan yang baik pula.
- c. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
- d. Bentuk pelayanan yang diberikan kepada nasabah berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan dan kecepatan pelayanan sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Bank Sumut Syariah KCP Stabat

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian mereka terhadap apa yang diharapkan. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsi nasabah terhadap kenyataan dan harapan yang mereka terima atau peroleh dari perusahaan. Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan. Salah satu alat untuk mengukur kepuasan nasabah adalah dengan melalui pelayanan yang diberikan perusahaan, tingkat kualitas pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi juga harus dipandang dari sudut pandang penilaian nasabah.

Kepuasan nasabah akan suatu produk atau jasa adalah sebagai akhir dari suatu proses penjualan yang memberikan dampak tersendiri kepada perilaku nasabah. Bagaimana perilaku nasabah dalam mengekspresikan produk dan jasa yang dipakainya dan perilaku lain yang menggambarkan reaksi nasabah atas produk dan jasa yang telah dirasakan. Nasabah yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan mungkin akan mengembangkan sikap yang mendukung perusahaan misalnya dengan berkata positif tentang produk, merekomendasikan perusahaan pada orang lain dan akan setia kepada produk perusahaan. Oleh sebab itu untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Sumut Syariah KCP Stabat maka perusahaan harus mampu mengukur kepuasan nasabahnya agar dapat diketahui sejauh mana tingkat kepuasan mereka.

Ada 6 konsep umum yang digunakan dalam mengukur kepuasan nasabah tabungan haji pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat yaitu sebagai berikut :

a. Kepuasan pelanggan keseluruhan.

Caranya yaitu dengan menanyakan pelanggan mengenai tingkat kepuasan atas jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan atas jasa yang mereka terima dari para pesaing.

b. Dimensi kepuasan pelanggan.

Prosesnya melalui empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf pelayanan terhadap pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama.

Konfirmasi harapan. Pada cara ini, kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidakesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja jasa yang dijual perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan melalui proses perhitungan korelasi antara variabel x yaitu (pelayanan) dan variabel y (kepuasan nasabah) terkait pelaksanaan penelitian dengan judul Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Pada Bank Sumut Syariah KCP. Stabat. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel X ketika diuji menggunakan uji t menghasilkan nilai t hitung $10,796 > t$ tabel $1,661$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dengan demikian H_0 ditolak. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat.

Hasil uji korelasi, diketahui nilai Sig. (2-tailed) antara pelayanan (X) dengan kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti terdapat korelasi yang signifikan antar keduanya dan berdasarkan pearson correlation yang menunjukkan nilai keeratan dalam korelasi, variable kualitas pelayanan (X) yaitu 0,739 yang apabila dikategorikan menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Tingkat pengaruh yang signifikan dari peningkatan kualitas pelayanan oleh karyawan terhadap tingkat kepuasan nasabah tabungan haji di Bank Sumut Syariah KCP Stabat menandakan bahwa adanya pengaruh dan hubungan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan oleh karyawan Bank Sumut Syariah KCP Stabat.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. N. (2020). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Ali, Z. (2018). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Alma, B. (2019). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Anshori, A. G. (2019). *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada Universiti Press.
- Bungin, B. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Daulay, A. N. (2018). *Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Perkembangan Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah Di Indonesia*. Jakarta: Human Falah Press.
- Ervaningroom, R. (2018). *Aplikasi Produk Tabungan Haji BRI Syariah IB d i BRI Syariah KCP Demak*. Yogyakarta: Institut Agama Islam Negri Salat iga.
- Fahmi. (2018). *Manajemen Pengambilan Kepuasan*. Bandung: Alfabeta.
- Fatoni, M. A. (2018). *Konsep Pemasaran Dalam Perspektif Hukum Islam*. Jakarta: Jurisdictie Jurnal Hukum dan Syariah Vol. 9.
- Kasmir. (2019). *Bank dan lembaga keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: SMTG Desa Putra.
- Masyur, N. A. (2019). *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Jakarta: UIN-MalikiPres.
- Moleong, L. J. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mufraini, M. A. (2021). *Dana Haji Indonesia Harapan Dalam Paralogisme Pengelolaan Dan Teorisasi Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenada.
- Muhammad. (2019). *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Nasution, D. d. (2019). *Manajemen Perbankan Syariah*. Jakarta: Pustaka Media.
- Noor, H. C. (2019). *Memberikan Pelayanan Prima Nasabah*. Bandung: Quantum Express.
- Rafidah. (2019). Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah. *NALAR FIQIH*. Vol. 10, No. 2, 113-126.
- Rianto, N. (2020). *Pengantar Ekonomi Syariah: Teori dan praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Setiawan, B. (2019). *Menganalisa Statistik Bisnis dan Ekonomi dengan SPSS 21*. Yogyakarta: Andi Press.

- Suharsaputra, U. (2018). *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sulistiyono, M. A. (2019). *Pengaruh Pengetahuan, Religiusitas, Promosi dan Tingkat Pendapatan Konsumen Terhadap Kepuasan Menjadi Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- Suryani. (2019). *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Azzam.
- Sutisna. (2019). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: Rosda Karya.
- Ujang, S. (2019). *Perilaku Pelanggan: Teori Penerapannya Dalam Pemasaran*. Bogor: PT Ghalian Indonesia.