



Analisis Kualitas Pelayanan *Costumer* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gunung Pangilun

Juhanda Ismet³, Bakkareng², Hosra Afrizoni³

¹ Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

Email: kenzual7@gmail.com

² Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

³ Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti, Padang, Indonesia

Corresponding Author: Juhanda Ismet

Abstract: *This study aims to determine (1) whether reliability affects customer satisfaction at the Indonesian Islamic bank Gunung Pangilun KCP; (2) does responsiveness affect customer satisfaction at the Indonesian Islamic bank KCP Gunung Pangilun; (3) does the guarantee affect customer satisfaction at the Indonesian Islamic bank KCP Gunung Pangilun (4) does attention affect customer satisfaction at the Indonesian Islamic bank KCP Gunung Pangilun (5) does physical evidence affect customer satisfaction at the Indonesian Islamic bank KCP Gunung Pangilun. The population is 14,684 people and the sample used is 99 customers at the Indonesian Islamic bank KCP Gunung Pangilun. The results of regression and hypothesis testing show that 1) reliability has a partial effect on customer satisfaction at the Indonesian Islamic bank KCP Gunung Callun. 2) Responsiveness has a partial effect on customer satisfaction at the Indonesian Islamic bank KCP Gunung Callun. 3) Collateral has a partial effect on customer satisfaction at the Indonesian Islamic bank KCP Gunung Callun. 4) Attention has a partial effect on customer satisfaction at the Indonesian Islamic bank KCP Gunung Callun. 5) Physical evidence has a partial effect on customer satisfaction at the Indonesian Islamic bank KCP Gunung pangilun.*

Keywords: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Attention, Physical Evidence, Satisfaction.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) apakah kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dibank syariah Indonesia KCP Gunung Pangilun ; (2) apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dibank syariah Indonesia KCP Gunung Pangilun ; (3) apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dibank syariah Indonesia KCP Gunung Pangilun (4) apakah perhatian berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dibank syariah Indonesia KCP Gunung Pangilun (5) apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dibank syariah Indonesia KCP Gunung Pangilun. Populasi sebanyak 14.684 orang dan sampel yang digunakan adalah 99 orang nasabah dibank

syariah Indonesia KCP Gunung Pangilun. Data penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t, uji F. Hasil regresi dan uji hipotesis menunjukkan bahwa 1) kehandalan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dibank syariah Indonesia KCP Gunung Panggilun. 2) Daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dibank syariah Indonesia KCP Gunung Panggilun. 3) Jaminan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dibank syariah Indonesia KCP Gunung Panggilun. 4) Perhatian berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dibank syariah Indonesia KCP Gunung Panggilun. 5) Bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dibank syariah Indonesia KCP Gunung Panggilun.

Kata Kunci: Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian, Bukti Fisik, Kepuasan.

PENDAHULUAN

Bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam penghimpunan dan penyaluran dana serta memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sebagai lembaga keuangan yang mendapat kepercayaan masyarakat atas dananya, bank semaksimal mungkin melakukan daya tarik ekonomi berupa bunga kecil, bonus serta hadiah menarik. Berbagai cara dilakukan bank dengan tujuan menghimpun dana dari masyarakat yang salah satu caranya meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering juga ditemukan masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan disebuah perusahaan untuk memuaskan sebagian besar pelanggan mereka. Maka dari itu diperlukan peningkatan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan pada pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas yang baik memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam perbankan kepuasan nasabah juga ditentukan oleh kualitas barang dan jasa yang dikehendaki nasabah. Sehingga penjaminan mutu menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolok ukur keunggulan kompetitif perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan jaminan terbaik setiap pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan kepada pelanggan yang tinggi oleh karena itu pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan profitabilitas. Bank harus melakukan pemantauan kepuasan agar selalu terjalin hubungan yang memuaskan dengan pelanggan. Untuk mewujudkan suatu pelayanan yang bermuara pada kepuasan pelanggan bank harus mampu mengidentifikasi siapa pelanggannya sehingga mampu memahami harapan pelanggan atas kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sumber daya manusia (SDM). Kasmir (2018:6) menyatakan peranan manusia (karyawan atau pimpinan) yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena dengan manusialah pelanggan dapat berkominikasi secara langsung dan terbuka. Kemudian didukung oleh faktor pendukung yang ikut mendukung pelayanan yaitu, sarana dan prasaranan yang digunakan, teknologi, *lay out* gedung dan ruangan, kualitas produk. Faktor selanjutnya yang mempengaruhi kepuasan pelayanan adalah nilai bagi nasabah dapat juga dilihat sebagai cerminan dari kepuasan, manfaat dan pengorbanan yang di berikan untuk mendapatkan sebuah produk atau pelayanan

Dari pendapat di atas menunjukan bahwa kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan yang di berikan oleh Bank maka pelanggan akan semakin merasa puas terhadap layanan tersebut. Pengukuran kepuasan pelanggan Fandi (2011 : 314) menjelaskan bahwa terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu : (1) sistem keluhan dan saran, (2) *ghost shopping*, (3) *lost customer analysis*, (4) *survei* kepuasan pelanggan.

Dalam dunia perbankan semua karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggannya, Agar kita dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan maka kita harus tahu karakteristik pelanggan kita dengan baik. Pelanggan bermacam – macam tipe ada pendiam, penyabar, hati-hati dan masih banyak lagi, masing – masing tipe ini kita harus mendekati dengan tipe yang berbeda pula.

Setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kualitas produknya agar kepuasan pelanggan dapat terwujud. PT.Bank Syariah Indonesia (Persero) atau yang lebih dikenal dengan PT. BSI merupakan salah satu perusahaan perbankan yang ikut bersaing dalam memberikan pelayanan prima bagi para nasabahnya. Berbagai macam pelayanan ditawarkan oleh PT. BSI,

Baik dalam bentuk tabungan yang sesuai dengan syariat islam. produk pembiayaan untuk memenuhi segala kebutuhan yang berhubungan dengan pembayaran mobil, KPR bahkan dana umrah. Produk investasi berjangka sesuai dengan prinsip syariah. Produk Transaksi yang pengelolanya sesuai dengan akad wadiah yang penarikannya dengan menggunakan Cek, Giro, dan sarana pembayaran lainnya. Produk Emas produk yang ditawarkan berupa pengadaian emas ada juga cicil emas dimana cicil emas ini sama dengan menabung emas ke bsi. Produk Prioritas ini sangat pribadi karena menyakut harta atau surat berharga. Produk bisnis yang berlaku untuk usaha kecil atau umkm.

Adapun pendaftaran untuk mengikuti produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia yaitu mendatangi *costumer service* sebagai pengantara nasabah melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia. Untuk pencairan cek, giro dan sejenisnya itu melalui teller langsung

Bagi PT. BSI produk di atas dapat meningkatkan kualitas pelayanan, Dimana melihat pelanggan puas atau tidak dapat dilihat dari sudut pandang nasabah, karena nasabah bank merupakan penilai utama dari kualitas pelayanan sehingga prioritas utama dalam penjaminan kualitas adalah penilaian nasabah terhadap kualitas layanan perbankan. Apabila PT. BSI dapat memberikan pelayanan yang layak dan adil terhadap seluruh nasabah tentunya nasabah tersebut akan merasa dihargai dan nyaman dalam menggunakan jasa perbankan yang ditawarkan oleh PT. BSI sehingga ia akan loyal dan menularkan pengalamannya kepada orang lain. Jika nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi di PT. BSI maka dapat dikatakan bahwa nasabah tersebut merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Indonesia.Salah satu Bank Syariah Indonesia yang terdapat di kota Padang adalah Bank Syariah Indonesia kantor cabang pembantu gunung pangilun gajah mada. Bank ini baru berdiri dari awal tahun 2021.

Berdasarkan Latar balakang diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan *Costumer* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Gunung Pangilun”

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian yang dipilih adalah bank syariah Indonesia (BSI) , Jl. Gajah Mada No.21, Kelurahan Kampung Olo, Kec. Nanggalo, Kota Padang, Sumatera Barat 25143.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk jawaban terhadap pertanyaan yang diberikan yang bersumber dari hasil kuesioner.

Sumber data yang digunakan yaitu : Data primer data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, Data sekunder Data yang diperoleh dari bank baik pimpinan ataupun staf yang berhubungan dengan masalah yang sedang penulis teliti

Populasi pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah seluruh seluruh pelanggan yang datang pada tahun 2021 dari juli samapi desember . Populasi yang diambil adalah 14.684 orang pada tahun 2021 dari bulan juli sampai desember.

Berdasarkan perhiungan rumus slovin maka diperoleh sampel sebanyak 99 orang responden. Tehnik penentuan sampel yang penulis gunakan adalah simple random sampling dengan metode *Aksidental Sampling*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pengujian Instrumen

Uji validitas

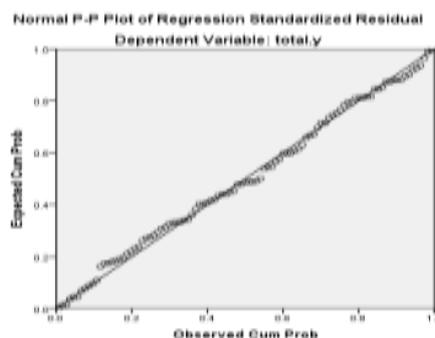
membandingkan antara korelasi validitas (r hitung) dengan nilai r tabel *correlation product moment* dengan derajat kebebasan ($df=n-2$) dengan tingkat kepercayaan 0,5. Jika angka korelasi didapat lebih besar dari pada angka kritik r hitung(0.655) lebih besar r tabel (0.1975) maka instrument variabel tersebut dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

instrumen dinyatakan reliabel bila koefisien reabilitas minimal 0,6. Dengan menggunakan bantuan *software* spss maka koefisien cronbach's alpha merupakan uji reabilitas untuk alternatif jawaban lebih dari dua. Secara umum suatu instrumen dikatan realibel jika memiliki cronbach's alpha (0.741) lebih besar 0,6 dapat dikatakan reliabilitas.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa data menyabar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Uji multikolinearitas

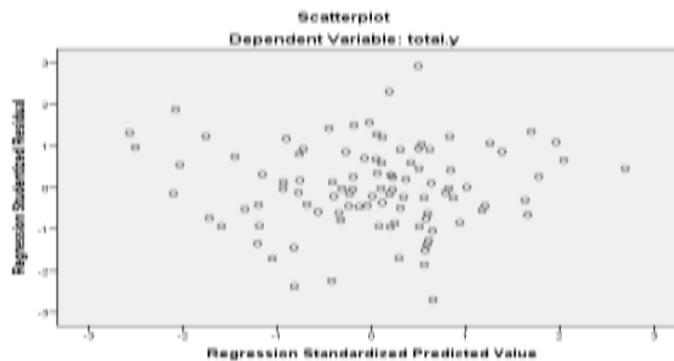
Coefficientsa

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kehandalan x.1	.538	1.860
Daya tanggap x.2	.521	1.919
Jaminana x.3	.344	2.909
Perhatian x.4	.357	2.802
Bukti fisik x.5	.961	1.041

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah lolos dari uji multikolinearitas dikarenakan nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance besar dari 0,1, yang berarti data yang digunakan tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas



Dari gambar diatas dapat dilihat tidak terbentuk pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

Metode Analisis Data

Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	33.314	11.296		2.949	.004
Kehandala x.1	.358	.098	.286	3.666	.000
Daya tanggap x.2	.190	.096	.158	1.990	.050
Jaminan x.3	.416	.156	.261	2.671	.009
Perhatian x.4	.195	.098	.190	1.986	.050
Bukti fisik x.5	-.477	.091	-.308	-5.269	.000

a. Dependent Variable: total.y

Dari tabel diatas dapat ditarik persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = 33.314 + 0,358 x_1 + 0,190 x_2 + 0,416x_3 + 0,195x_4 - 0,477x_5$$

1. Dari persamaan tersebut dapat dilihat bahwa konstanta sebesar 33.314 secara matematis menyatakan bahwa jika nilai kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti fisik sama dengan nol maka nilai kepuasan pelanggan adalah sebesar 33.314
2. Nilai koefisien regresi variabel kehandal sebesar 0,358, koefisien bernilai positif artinya antara variabel kepuasan pelanggan naik sebesar 0,358.
3. Nilai koefisien regresi variabel daya tanggap sebesar 0,190, koefisien bernilai positif artinya variabel kepuasan pelanggan naik sebesar 0,190.
4. Nilai koefisien regresi variabel jaminan sebesar 0,416, koefisien bernilai positif artinya variabel kepuasan pelanggan naik sebesar 0,416.
5. Nilai koefisien regresi variabel perhatian sebesar 0,195, koefisien bernilai positif artinya variabel kepuasan pelanggan naik sebesar 0,195.
6. Nilai koefisien regresi variabel bukti fisik sebesar -0,477, koefisien bernilai negatif artinya variabel kepuasan pelanggan menurun sebesar 0,477.

Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 ^a	.695	.679	6.55443

a. Predictors: (Constant), totalx.5, totalx.3, totalx.1, totalx.2, totalx.4

b. Dependent Variable: total.y

Dari tabel diatas, diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0.679. hal ini berarti kehandalan, daya tanggap, perhatian, jaminan, bukti fisik mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 69,5%,

Metode Pengujian Hipotesis

Uji t (uji parsial)

1. Nilai t hitung dari variabel kehandalan adalah 3.666 yang nilainya lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.66140. sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig perhitungan yang diperbolehkan adalah sebesar $0,000 < 0,05$ jadi H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel kehandalan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Nilai t hitung dari variabel daya tangkap adalah sebesar 1.990 yang nilainya lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.66140. sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar $0.050 < 0.5$ jadi H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel daya tangkap secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Nilai t hitung dari variabel jaminan adalah sebesar 2.671 yang nilainya lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.66140. sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar $0.009 < 0.5$ jadi H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Nilai t hitung dari variabel perhatian adalah sebesar 1.986 yang nilainya lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.66140. sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig perhitungan yang

diperoleh adalah sebesar $0.050 < 0.5$ jadi H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel perhatian secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Nilai t hitung dari variabel bukti fisik adalah sebesar -5.269 yang nilainya lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1.66140. sehingga t hitung > t tabel dan nilai sig perhitungan yang diperoleh adalah sebesar $0.000 < 0.5$ jadi H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik secara persial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Uji F (simultan)

ANOVAa

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	9108.331	5	1821.666	42.403	.000b
Residual	3995.325	93	42.960		
Total	13103.657	98			

a. Dependent Variable: total.y

b. Predictors: (Constant), totalx.5, totalx.3, totalx.1, totalx.2, totalx.4

Dari tabel diatas dapat dinyatakan nilai F hitung sebesar 42.403 yang lebih besar dari nilai f tabel sebesar 2.31 dan nilai sig yang dihasilkan dari perhitungan adalah 0,000 yang lebih kecil dari α yang digunakan sebesar 0,05 atau 5%.

Pembahasan

Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan pelanggan

Hasil penelitian menunjakan bahwa kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di bank syariah Indonesia kcp gunung pangilun. Kehadalan yang bernilai positif berarti setiap peningkatan kehadalan akab berdampak terhadap kepuasan pelanggan pada bank syariah Indonesia kcp gunung pangilun. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung > t tabel ($3.666 > 1.66140$) dan nilai sig ($0.000 < 0.05$).

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kevin Aditia Pratam (2018) dengan judul Analisis Kualitas layanan system informasi akademik universitas abdurahman terhadap kepuasan penggunaan menggunakan metode serqual yang mendapat hasil bahwa kehadalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lebih lanjut penelitian oleh gumar herudiansyah (2019) dengan judul dimensi kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap loyalitas mahasiswa dengan tingkat kepuasan sebagai variabel intervening.

Kehandala menurut koler (2016) Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Penelitian yang dilakukan oleh Meldi manuhutu (2021) dengan judul analisis pengaruh kualitas pelayanan costumer service terhadap kepuasan nasabah yang mendapatkan hasil bahwa kehadalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di bank syariah Indonesia kcp gunung pangilun. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung $>$ t tabel ($1.990 > 1.66140$) dan nilai sig ($0.050 < 0.05$).

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh resty yulistianis sudarsa (2019) dengan judul pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan pelanggan digren setia budi hotel & arpatermen yang mendapatkan hasil bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut koller (2016) Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas serta memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut

Pengaruh jaminan terhadap kepuasan pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di bank syariah Indonesia kcp gunung pangilun. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung $>$ t tabel ($2.671 > 1.66140$) dan nilai sig ($0.009 < 0.05$).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan imamsya (2018) dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada karaoke inul virza yang mendapatkan hasil bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang juga dilakukan oleh ichasan dwi armanto (2018) dengan judul pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan indihome triple play yang mendapatkan hasil bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh perhatian terhadap kepuasan pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhatian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di bank syariah Indonesia kcp gunung pangilun. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung $>$ t tabel ($1.986 > 1.66140$) dan nilai sig ($0.050 < 0.05$).

Menurut koller (2016) Kemampuan perusahaan atau para staf perusahaan dalam memberikan perhatian yang tulus secara personal para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, yang meliputi: kemudahan untuk dihubungi, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Rachmsd Dwi prasojo (2016) dengan judul pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS 0679 kencanasari 1 surabaya yang mendapatkan hasil bahwa perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Pengaruh bukti fisik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di bank syariah Indonesia kcp gunung pangilun. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung $>$ t tabel ($-5.269 > 1.66140$) dan nilai sig ($0.000 < 0.05$).

Hasil ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh rachad dwi prasetio (2016) dengan judul pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS 0679 kencanasari 1 surabaya yang mendapatkan hasil bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kehandalan, daya tanggap, perhatian, jaminan, bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di bank syariah Indonesia kcp gunung pangilu. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung $>$ t tabel ($2.107 > 1.66140$) dan nilai sig ($0.000 > 0.05$).

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh rachad dwi prasetio (2016) dengan judul pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan AHASS 0679 kencanasari 1 surabaya yang mendapatkan hasil bahwa dimensi kualitas layanan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh dewi armanto (2018) dengan judul pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan indihome triple play yang mendapat hasil bahwa dimensi kualitas layanan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, perhatian, jaminan, berpengaruh positif dan signifikan

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Bank syariah indonesia dan untuk mengetahui bagaimana variabel independen tersebut berpengaruh. Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Ada pengaruh variabel kehandalan, dengan kepuasan pelanggan di bank syariah indonesia kcp gunung pangilun dengan tingkat capaian responden (TCR) sebesar 82,384 dalam kategori baik.
2. Berdasarkan analisis secara parsial, variabel kehandalan berpengaruh positif. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung $>$ t tabel ($3.666 > 1.66140$)
3. Adapun pengaruh secara parsial, variabel daya tanggap berpengaruh positif. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung $>$ t tabel ($1.990 < 1.66140$)
4. Adapun pengaruh secara parsial, variabel jaminan berpengaruh positif. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung $>$ t tabel ($2.671 > 1.66140$)
5. Adapun pengaruh secara parsial, variabel perhatian berpengaruh positif. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung $>$ t tabel ($1.986 > 1.66140$)
6. Adapun pengaruh secara parsial, variabel bukti fisik berpengaruh negatif. Hal ini ditunjukkan dari nilai t hitung $>$ t tabel ($-5.269 > 1.66140$)
7. Berdasarkan pengujian secara simultan, ternyata hasil penelitian membuktikan bahwa semua variabel independen kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan nilai F hitung adalah 42.403 yang mana lebih besar dari nilai f tabel sebesar 2.31 dan nilai sig $0.000 < 0.05$.

REFERENSI

- Armanto, I. D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Triple Play. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 7(3), 1282. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v7.i03.p06>
- Candera, M., & Herudiansyah, G. (2019). Dimensi Kualitas Layanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Mahasiswa dengan Tingkat Kepuasan sebagai Variabel Intervening.

- Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 7(2).
<https://doi.org/10.35137/jmbk.v7i2.254>
- Donni Juni Priansa., 2017., merencanakan dan mengembangkan SDM, Alfabeta: Bandung.
- Fandy Tjiptono. 2015. *pengembangan Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Firmansyah, Anang dan Mahardhika, Budi W.(2018) *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Penertbit Deepublish.
- Firmansyah, Anang. 2018. *sikap Konsumen (prilaku dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish
- Kasmir. 2017. *Customer service is very good, edisi kedua*. Depok : pt rajagrafindo persada
- Kasmir.2018,*costomer services excellent*,depok: PT rajagrafindo persada
- Kothler,donni juni. 2017. *marketing*, Edisi pertama. Salemba Empat. Jakarta.
- Kotler, P. and Keller, K. L. 2009. *Manajemen pemasaran* (terjemahan: Bobsabran), Edisi 13 jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. index.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran* edisi 12 Jilid 1 & 2.Jakarta: PT. Indeks.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, (2011). “*Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*”. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan III. Jakarta: Indeks.
- Manggulung agusolim. *Statistik (2017)*. Eka sakti press. Padang
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono. 2016. *Pengaruh Dukungan Organisasi, Komitmen Afektif dan Perilaku Ekstra Peran terhadap Kinerja Karyawan* PT. Nur Medinah Intermedia
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service Quality, and Satisfaction*. C.V Andi Offset (Penerbit Andi). Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy.(2014), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Gregorius. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Jatra, I. M., & Utami, S. I. A. I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pelanggan Restoran Baruna Sarnur. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(7), 1984–2000.
- Kuswoyo, C., & Tjahyadi, R. A. (2017). Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan: Pengujian Model Kualitas Layanan Dari Perspektif Eropa. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 17(1), 71. <https://doi.org/10.28932/jmm.v17i1.413>
- Kusyana, D. N. B., & Pratiwi, K. A. (2019). Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur. *Widya Manajemen*, 1(2), 21–39. <https://doi.org/10.32795/widyamanajemen.v1i2.354>
- Mustolih, I. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Kartu Prabayar Telkomsel Terhadap Keputusan Pembelian (Pada Petugas Survei Mitra Badan Pusat Statistik Kabupaten Merangin). *Jurnal Ekopendia*, 4(1), 63–71.
- Permana, H., & Djatmiko, T. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee di Bandung. *Sosiohumanitas*, 20(2), 64–78. <https://doi.org/10.36555/sosiohumanitas.v20i2.112>
- Prasojo, R. D., & Wahyuati, A. (2016). Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ahass 0797 Kencanasari 1 Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(8), 18.
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>

- Simon, K. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Surya Nalendra Sejahtera Tours & Travel. *Journal Of Management*, 1(3), 383.
- Winarto. (2017). Persepsi Kualitas Layanan Warung Internet Di Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 3(2), 107–115. <http://methonomi.net/index.php/jimetho/article/view/59/65>