

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN NASABAH (CUSTOMER SATISFACTION) PADA BANK MUAMALAT KCP SUMBER-CIREBON**

**Aen Fariah dan Rahmawati**

Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon (IAI BBC) CV. Syntax Corporation Indonesia

Email: Aenfariah1995@gmail.com dan rahmadhedek@gmail.com

### **Abstrak**

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibels) secara parsial, simultan dan seberapa kuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sumber-Cirebon. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang penelitiannya berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan suatu penafsiran. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden, pengujiannya menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji T, uji F dan uji R<sup>2</sup>. Hasil uji instrumen validitas menunjukkan  $r_{hitung} > r_{kritis}$  artinya valid dan reliabilitas berada diatas 0,05 artinya reliabel. Hasil uji normalitas menggunakan grafik P-Plot menunjukkan berdistribusi normal dan hasil uji heteroskedastisitas data disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil penelitian analisis regresi berganda yaitu,  $Y = 35,585 + -2,056 X_1 + 3,613 X_2 + -1,774 X_3 + 2,791 X_4 + -,338 X_5$ . Untuk uji T dari reability (0,02), responsiveness (0,00), empathy (0,00) atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$  sehingga  $H_a$  diterima, kemudian assurance (0,21) dan tangibels (0,139) atau nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak. Hasil uji F menunjukkan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dimana nilai Pvalue  $0,000 < 0,05$ . Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) menunjukkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,689 atau 68,9%, sedangkan sisanya 31,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Berdasarkan pengujian secara simultan, hasil penelitian membuktikan bahwa semua variabel independen dari kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Pengaruh kualitas secara parsial membuktikan bahwa reability, responsiveness, empathy dapat diterima sedangkan assurance dan tangibels ditolak. Secara simultan semua variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan. Dan uji R<sup>2</sup> berpengaruh terhadap variabel dependen.*

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

### **Pendahuluan**

Bank syariah di tanah air mendapat pijakan kukuh setelah adanya *deregulasi* sektor perbankan pada tahun 1983. Hal ini karena sejak saat itu diberikan keleluasaan penentuan tingkat suku bunga, termasuk nol persen (atau peniadaan bunga sekaligus).

Akan tetapi, kesempatan ini belum dimanfaatkan karena tidak diperkenankan untuk membuka kantor baru. Hal ini berlangsung sampai tahun 1988 setelah pemerintah mengeluarkan Pakto 1988 yang memperkenankan keluarnya bank-bank baru (Umam, 2013).

Di Indonesia, pelopor perbankan syariah adalah Bank Muamalat Indonesia. Berdiri pada tanggal 1 Nopember 1991 atau 24 Rabiul Tsani 1412 H, bank ini diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia serta dukungan dari Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan beberapa pengasuh muslim (Umam, 2013). Bank Muamalat memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar. Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah, diukur dengan seberapa besar harapan nasabah mengenai produk dan pelayanan yang sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang aktual (Andriani, 2016). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Parasuman mendefinisikan kualitas jasa sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Etta Mamang Sangaji, 2013). Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan. Kualitas merupakan kunci menciptakan nilai dan kepuasan pelanggan dan ini merupakan pekerjaan setiap orang (karyawan) (Hasan, 2010). Cinta positif dimata nasabah menjadi faktor kunci bagi keberhasilan suatu bank, dan pelayananlah yang menciptakan benih-benih cinta positif tersebut.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh Bank Muamalat KCP Sumber-Cirebon bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih muncul pertanyaan, apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah Bank Muamalat KCP Sumber-Cirebon bila dilihat dari lima dimensi pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangibels*). Bank Muamalat KCP Sumber-Cirebon perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian Bank Muamalat KCP Sumber-Cirebon terhadap kepuasan nasabahnya. Apabila harapan nasabah lebih besar dari tingkat layanan yang diterima, maka nasabah tidak puas.

Sebaliknya apabila harapan nasabah sama atau lebih kecil dari tingkat layanan yang diterima, maka nasabah akan puas. Lima dimensi pelayanan tersebut, manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Sumber-Cirebon. Hal inilah yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh lagi tentang kepuasan nasabah setelah survei langsung ke kantor Bank Muamalat KCP Sumber-Cirebon, dengan ini bisa diketahui dimensi pelayanan manakah yang paling dominan memberikan kepuasan bagi nasabah. Penelitian ini diharapkan Bank Muamalat KCP Sumber-Cirebon lebih meningkatkan lagi pelayanan yang belum dominan mempengaruhi kepuasan nasabah dan mempertahankan pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah tentunya dengan tetap berlandaskan pada syaria'ah Islam, sehingga Bank Muamalat KCP Sumber-Cirebon dapat meningkatkan *market share* dan tetap eksis dikancah persaingan. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Nasabah (*Customer Satisfaction*) Pada Bank Muamalat KCP Sember-Cirebon”.

### **Metodologi Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan suatu penafsiran (Etta Mamang Sangaji, 2013).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian survei yang dapat dilakukan melalui pengisian kuesioner (Sulistiyastuti, 2017). Metode

survei merupakan metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis. Metode ini memerlukan kontak atau hubungan antara peneliti dengan subyek (responden) peneliti agar diperoleh data yang diperlukan. Pengumpulan yang menggunakan metode ini dapat dirancang untuk menjelaskan sebab-akibat atau mengungkapkan ide-ide (Etta Mamang Sangaji, 2013).

## Hasil dan Pembahasan

### A. Pengujian Instrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Arikunto, 2013) Caranya dengan menentukan nilai  $r_{kritis}$  yaitu dengan membandingkan dengan  $r_{tabel}$ . Dimana penentuannya didasarkan kepada jumlah responden (N) dan taraf kesalahan penelitian (5% atau 1%)(Adi., 2013).

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas (Independen)**

Variabel	Butir	Nilai Hitung	R	Taraf Kesalahan 5%	Status
X <sub>1</sub> Kehandalan (Reliability)	1.	0,897	195	195	Valid
	2.	0,921	195	195	Valid
	3.	0,936	195	195	Valid
X <sub>2</sub> Daya Tangkap (Responseveness)	1.	0,873	195	195	Valid
	2.	0,903	195	195	Valid
	3.	0,875	195	195	Valid
X <sub>3</sub> Jaminan (Assurance)	1.	0,840	195	195	Valid
	2.	0,847	195	195	Valid
	3.	0,856	195	195	Valid
X <sub>4</sub> Empati (Emphaty)	1.	0,959	195	195	Valid
	2.	0,905	195	195	Valid
	3.	0,779	195	195	Valid
X <sub>5</sub> Bukti Fisik (Tangibels)	1.	0,839	195	195	Valid
	2.	0,892	195	195	Valid
	3.	0,850	195	195	Valid

Sumber : data primer yang sudah diolah menggunakan SPSS 22.

Berdasarkan tabel 1 di atas, uji validitas untuk butir-butir variabel independen dapat diketahui bahwa keseluruhan dari 16 butir yang diuji

menunjukkan hasil yang valid (sah). Sedangkan butir-butir yang gugur untuk masing-masing variabel tidak ada.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas (Dependen)**

Variabel	Butir	Nilai Hitung	R	Taraf Kesalahan 5%	Status
Y Kepuasan Nasabah	1.	0,564	0,195	0,195	Valid
	2.	0,683	0,195	0,195	Valid
	3.	0,691	0,195	0,195	Valid
	4.	0,690	0,195	0,195	Valid
	5.	0,684	0,195	0,195	Valid
	6.	0,739	0,195	0,195	Valid
	7.	0,685	0,195	0,195	Valid
	8.	0,708	0,195	0,195	Valid
	9.	0,688	0,195	0,195	Valid
	10.	0,877	0,195	0,195	Valid
	11.	0,710	0,195	0,195	Valid
	12.	0,526	0,195	0,195	Valid
	13.	0,656	0,195	0,195	Valid
	14.	0,636	0,195	0,195	Valid
	15.	0,630	0,195	0,195	Valid
	16.	0,348	0,195	0,195	Valid

Sumber : data primer yang sudah diolah menggunakan SPSS 22.

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa untuk butir-butir variabel dependen yang diuji menunjukkan hasil yang valid (sah). Dengan demikian penelitian dapat dilanjutkan kepada analisis reliabilitas.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsisten, keajekan atau kepercayaan atas hasil jawaban responden terhadap instrumen yang diberikan. Setelah dilakukan uji validitas selanjutnya instrumen diuji tingkat reabilitasnya. Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* (Adi., 2013). Uji reabilitas menggunakan teknik *cronbach's alpha* dan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5%. Suatu data dikatakan reliabel bisa dilihat dari  $r_{tabel}$  yang menggunakan significant 5%.

a. Kualitas Pelayanan

**Tabel 3**  
**Nilai Cronbach's Alpha Kehandalan (Reliability)**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,904	3

Dari tabel 3 dapat disimpulkan bahwa data reliabel (andal) karena nilai  $\alpha > r_{\text{tabel}} = \text{reliabel}$  atau  $0,904 > 0,195 = \text{reliabel}$ .

**Tabel 4**  
**Nilai Cronbach's Alpha Daya Tangkap (Responsiveness)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,859	3

Dari tabel 4 dapat disimpulkan bahwa data reliabel (andal) karena nilai  $\alpha > r_{\text{tabel}} = \text{reliabel}$  atau  $0,859 > 0,195 = \text{reliabel}$ .

**Tabel 5**  
**Nilai Cronbach's Alpha Jaminan (Assurance)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,802	3

Dari tabel 5 dapat disimpulkan bahwa data reliabel (andal) karena nilai  $\alpha > r_{\text{tabel}} = \text{reliabel}$  atau  $0,802 > 0,195 = \text{reliabel}$ .

**Tabel 6**  
**Nilai Cronbach's Alpha Empati (Emphaty)**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,868	3

Dari tabel 7 dapat disimpulkan bahwa data reliabel (andal) karena nilai  $\alpha > r_{\text{tabel}} = \text{reliabel}$  atau  $0,868 > 0,195 = \text{reliabel}$ .

**Tabel 7**  
**Nilai Cronbach's Alpha Bukti Fisik (*Tangibels*)**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	N of Items	
,822	3	

Dari tabel 7 dapat disimpulkan bahwa data reliabel (andal) karena nilai  $\alpha > r_{\text{tabel}} = \text{reliabel}$  atau  $0,822 > 0,195 = \text{reliabel}$ .

b. Kepuasan Nasabah

**Tabel 8**  
**Nilai Cronbach's Alpha Kepuasan Nasabah**

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	N of Items	
,910	16	

Hasil uji reliabilitas variabel dependen dalam tabel 17 menunjukkan bahwa nilai *cronbach's alpha* dinyatakan reliabel (andal) karena lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$  dengan nilai signifikan  $\alpha > r_{\text{tabel}} = \text{reliabel}$  atau  $0,910 > 0,195 = \text{reliabel}$ .

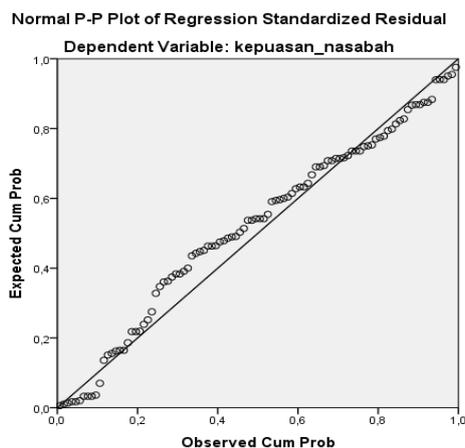
Dari hasil analisis validitas dan reliabilitas tersebut di atas, secara keseluruhan butir-butir pertanyaan dari tiap variabel dapat digunakan dan dapat didistribusikan kepada seluruh responden (100orang), karena tiap-tiap butir menunjukkan hasil yang valid dan reliabel.

**B. Uji Asumsi Klasik**

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan terhadap residual regresi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan grafik P-P Plot. Data yang normal adalah data yang membentuk titik-titik yang menyebar tidak jauh dari garis diagonal. Hasil analisis regresi linear dengan grafik normal P-P Plot terhadap residual error model regresi diperoleh sudah menunjukkan adanya pola grafik yang normal, yaitu adanya sebaran titik yang berada tidak jauh dari garis diagonal. Seperti terlihat pada gambar sebagai berikut :

**Grafik 1**

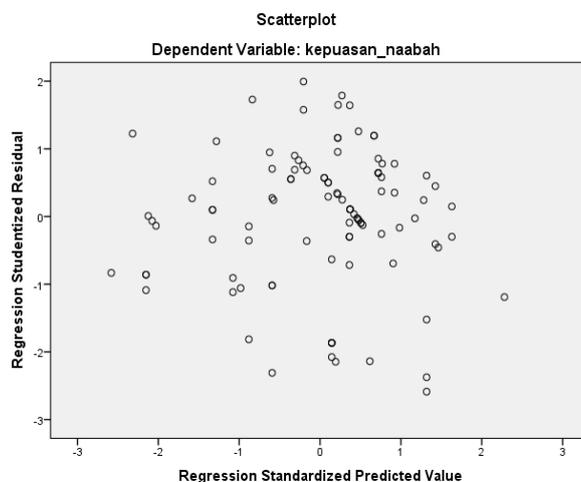


Pada Grafik 1 menunjukkan hasil pengujian tersebut bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini berarti bahwa model regresi tersebut sudah berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali, 2001, Uji ini dilakukan untuk menganalisis apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Kita dapat melihatnya dari grafik *Scatterplot* antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya. Dasar membentuk pola tertentu atau teratur maka mengidentifikasi telah terjadi heterokedastisitas. Sebaliknya apabila titik-titik yang ada menyebar diatas dan dibawah angka 0 sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

**Grafik 2**



Dari grafik 2 *Scatterplot* di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

### C. Pengujian Hipotesis

#### 1. Analisis Regresi Berganda

Regresi berganda merupakan teknik statistika yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel dependen dan variabel independen. Tujuan dari analisis regresi berganda adalah untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, sehingga dapat memuat prediksi yang tepat (Pramesti, 2016).

Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X1,X2,X3,X4,X5) yang diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22, maka diperoleh hasil perhitungan regresi linear berganda sebagai berikut :

**Tabel 9**  
**Analisis Regresi Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	35,585	4,038		8,813	,000
reliability	-2,056	,629	-,584	-3,268	,002
responsiveness	3,613	,799	1,044	4,521	,000
assurance	-1,774	,753	-,456	-2,357	,021
emphaty	2,791	,467	,796	5,971	,000
tangibels	-,338	,227	-,090	-1,491	,139

a. Dependent Variable: kepuasan\_nasabah

Dari data di atas dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut :

$$Y = 35,585 + -2,056 X_1 + 3,613 X_2 + -1,774 X_3 + 2,791 X_4 + -,338 X_5$$

Dimana :

35,585 : Variabel independen yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari *empathy*, *responsiveness* mempunyai hubungan positif dengan peningkatan kepuasan nasabah dan untuk variabel *reability*, *assurance* dan *tangible* mempunyai hubungan negatif. Nilai konstanta kepuasan pelanggan

sebesar 35,585 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan jasa yang diberikan akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang dirasakan oleh nasabah.

- 2,056 : Variabel *reability* berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah artinya, jika *assurance, tangible, empathy, responsiveness* dianggap tetap, dan masih rendahnya rasa kualitas *reability* yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Sumber-Cirebon, maka akan semakin menurun kepuasan nasabah.
- 3,613 : Variabel *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah artinya, jika *tangible, reliability, assurance, empathy* dianggap tetap, dan semakin tinggi rasa kualitas *responsiveness* yang diberikan Bank Muamalat KCP Sumber-Cirebon, maka akan semakin tinggi pula rasa kepuasan nasabah.
- 1,774 : Variabel *assurance* Berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah artinya, jika *empathy, tangible, reability, responsiveness* dianggap tetap, dan masih rendahnya rasa kualitas *assurance* yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Sumber-Cirebon, maka akan semakin menurun kepuasan nasabah.
- 2,791 : Variabel *empathy* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah artinya, jika *tangible, reliability, assurance, responsiveness* dianggap tetap, dan semakin tinggi rasa kualitas *empathy* yang diberikan Bank Muamalat KCP Sumber-Cirebon, maka akan semakin tinggi pula rasa kepuasan nasabah.
- 0,338 : Variabel *tangibles* Berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah artinya, jika *empathy, empathy, reability, responsiveness* dianggap tetap, dan masih rendahnya rasa kualitas *tangibles* yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Sumber-Cirebon, maka akan semakin menurun kepuasan nasabah.

Dari uraian model regresi berganda di atas menunjukkan bahwa *responsiveness* dan *empathy* memiliki nilai positif yang artinya terjadi tingkat kepuasan nasabah. Sementara *reability, assurance, tangibles* memiliki nilai negatif yang artinya terjadi penurunan kepuasan nasabah.

2. Uji Parsial T

Uji terhadap nilai statistik t merupakan uji signifikansi parameter individual. Nilai statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya (Sulistyastuti, 2017). Uji t dilakukan dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 5%. Jika nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dibandingkan  $t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan atau sebaliknya.

Keputusan dalam uji t:

- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka ada pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) atau  $H_a$  = terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y).
- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka tidak ada pengaruh kualitas pelayanan (Y) terhadap kepuasan nasabah (X) atau  $H_o$  = tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y).

**Tabel 10**  
**Uji Parsial (T)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	35,585	4,038		8,813	,000
reliability	-2,056	,629	-,584	-3,268	,002
responsiveness	3,613	,799	1,044	4,521	,000
assurance	-1,774	,753	-,456	-2,357	,021
emphaty	2,791	,467	,796	5,971	,000
tangibels	-,338	,227	-,090	-1,491	,139

a. Dependent Variable: kepuasan\_nasabah

Dari tabel 10 hasil uji parsial (t) terlihat bahwa :

1. Variabel *reliability* memiliki nilai probabilitas (Sig) sebesar  $0,002 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau pengaruh kualitas pelayanan (*reliability*) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muallamat KCP Sumber-Cirebon adalah signifikan.
2. Variabel *responsiveness* memiliki nilai probabilitas (Sig) sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau pengaruh kualitas

pelayanan (*responsiveness*) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muallamat KCP Sumber-Cirebon adalah signifikan.

3. Variabel *assurance* memiliki nilai probabilitas (Sig) sebesar  $0,021 > 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak atau pengaruh kualitas pelayanan (*assurance*) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muallamat KCP Sumber-Cirebon adalah tidak signifikan.
4. Variabel *emphaty* memiliki nilai probabilitas (Sig) sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau pengaruh kualitas pelayanan (*emphaty*) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muallamat KCP Sumber-Cirebon adalah signifikan.
5. Variabel *tangibels* memiliki nilai probabilitas (Sig) sebesar  $0,139 > 0,05$ . Dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak atau pengaruh kualitas pelayanan (*tangibels*) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muallamat KCP Sumber-Cirebon adalah tidak signifikan.

Dapat disimpulkan bahwa uji t dari *reability*, *responsiveness*, *empathy* diperoleh nilai sig.  $<$  dari 0,05 atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial diterima, kemudian untuk *assurance* dan *tangibels* diperoleh nilai sig.  $>$  0,05 atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial ditolak.

### 3. Nilai Statistik F

Nilai statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam persamaan/model regresi secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen.

Ketentuan penerimaan hipotesis yaitu :

$H_a$  ditolak bila sig.  $>$  0,05 atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$

$H_a$  diterima bila sig.  $\leq$  0,05 atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$

**Tabel 11**  
**Nilai Statistik F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4882,394	5	976,479	41,620	,000 <sup>b</sup>
Residual	2205,396	94	23,462		
Total	7087,790	99			

a. Dependent Variable: kepuasan\_naabah

b. Predictors: (Constant), tangibels, responsiveness, emphaty, reliability, assurance

Dari tabel 11 diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 41,620 dan nilai sig. 0,000. Kemudian mencari  $F_{tabel}$  dan membandingkannya dengan  $F_{hitung}$  dengan menggunakan batas signifikan 0,05 dan  $F_{tabel}$  2,31. Dapat dilihat bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $41,620 > 2,31$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian maka hipotesis uji F kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan dapat diterima atau terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Sumber-Cirebon.

#### 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi sebenarnya mengukur besarnya presentase pengaruh semua variabel independen dalam model regresi terhadap variabel dependennya. Apabila nilai koefisien determinasi dalam model regresi semakin kecil (mendekati nol) berarti semakin kecil semua variabel independen terhadap variabel dependennya. Atau dengan kata lain, nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan semua variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya, apabila  $R^2$  semakin mendekati 100% berarti semua variabel independen dalam model memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependennya atau semakin besar pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen (Sulistiyastuti, 2017). Nilai R yang diperoleh akan dijelaskan pada tabel berikut ini:

**Tabel 12**  
**Nilai Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
1	,830 <sup>a</sup>	,689	,672	4,844

a. Predictors: (Constant), tangibels, responsiveness, emphaty, reliability, assurance

Dari tabel 12 menunjukkan Hasil Regresi linier Berganda Model summary nilai koefisien determinasi R yang menunjukkan tingkat hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu 0,830 atau mendekati 1 artinya terdapat hubungan yang kuat. Dan R square atau Determinasi R<sup>2</sup> menunjukkan besarnya kontribusi sebesar 0,689 atau 68,9% dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Nilai ini mengandung arti bahwa pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) sebesar 68,9% atau berarti kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*) sedangkan sisanya 31,1% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor-faktor variabel lain yang tidak diteliti.

Berikut beberapa pembahasan yang dapat diambil:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) Secara Parsial Terhadap Kepuasan nasabah.

Hasil temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Sumber-Cirebon dilaksanakan dengan baik dan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Dimana *responsiveness* memiliki pengaruh terbesar dengan nilai  $t_{hitung} = 3,613$  dan kemudian *empathy* memiliki pengaruh sebesar  $t_{hitung} = 2,791$ . Kemudian untuk yang tidak memiliki pengaruh yaitu variabel *reliability* dengan nilai  $t_{hitung} = -2,056$ , *assurance* dengan nilai  $t_{hitung} = -1,774$ , dan *tangibles* dengan nilai  $t_{hitung} = -0,338$ . Untuk uji t dari *reability*(0,02), *responsiveness* (0,00), *empathy* (0,00) atau nilai sig. < dari 0,05 atau  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial diterima, kemudian untuk *assurance* (0,21) dan *tangibels* (0,139) atau nilai sig. > 0,05 atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$

sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial ditolak.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) Secara Simultan Terhadap Kepuasan nasabah.

Dari hasil analisa diketahui bahwa pengaruh pererapan kualitas pelayanan (*tangible, reability, responsiveness, assurance, emphaty*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah sebesar 41,620, hal ini lebih diperjelas bahwa variabel kualitas pelayanan tersebut memiliki tingkat hubungan sebesar 0,830 terhadap kepuasan nasabah. Dari tingkat hubungan tersebut di dapat bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi terhadap kepuasan nasabah sebesar 0,689 atau 68,9% sementara sisanya 0,311 atau 31,1% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor-faktor variabel lain yang tidak diteliti. Hal itu dapat dimaklumi karena kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh faktor kualitas pelayanan saja dalam hal yakni (*tangible, reability, responsiveness, assurance, emphaty*) saja, karena faktor-faktor lain juga sangat mungkin ikut berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, misalnya kualitas *produk, price, promotion* dan lain-lain, sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reability, responsiveness, assurance, emphaty*) secara keseluruhan terhadap kepuasan nasabah sebesar 68,9% dapat diterima pada Bank Muamalat KCP Sumber – Cirebon.

## **Kesimpulan**

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan nasabah (*satisfaction*) pada Bank Muamalat KCP Sumber - Cirebon dan untuk mengetahui bagaimana variabel independen tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen maka penulis menarik beberapa kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu:

1. Berdasarkan analisis regresi berganda dengan nilai  $Y = 35,585 + -2,056 X_1 + 3,613 X_2 + -1,774 X_3 + 2,791 X_4 + -,338 X_5$  yang artinya bahwa hanya dua variabel independen yaitu *responsiveness* ( $X_2$ ), *empathy* ( $X_4$ ), mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Artinya

menurut nasabah, variabel independen tersebut dianggap penting ketika akan melayani nasabah di bank. Dan tiga variabel lainnya seperti *reliability* ( $X_1$ ), *assurance* ( $X_3$ ), *tangibels* ( $X_5$ ) berpengaruh negatif menurut nasabah, variabel tersebut perlu ditingkatkan karena belum bisa melayani nasabah dengan maksimal, jika belum ditingkatkan maka kualitas *reliability*, *assurance*, *tangibels* yang diberikan kepada nasabah tidak berpengaruh.

2. Berdasarkan analisis parsial, hasil penelitian membuktikan bahwa *reability*, *responsiveness*, *empathy* diperoleh nilai sig. < dari 0,05 atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial diterima, kemudian untuk *assurance* dan *tangibels* diperoleh nilai sig. > 0,05 atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial ditolak.
3. Berdasarkan pengujian secara simultan, hasil penelitian membuktikan bahwa semua variabel independen dari kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah dengan nilai  $41,620 > 2,31$  atau  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .
4. Hasil pengujian determinasi R memiliki tingkat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yaitu sebesar 0,830 dan determinasi  $R^2$  memiliki nilai bahwa seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dari pengujian penelitian variabel bebas mempengaruhi terhadap varibal terikat sebesar 0,689 atau 68,9%.

**BIBIOGRAFI**

- Adi., M. Y. M. dan S. (2013). *Analisis Parametrik Dependensi Dengan Program SPSS*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Andriani, R. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Mitra Dhuafa (Komida) di KCP Depok Cirebon. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(1), 1–14.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Prakti*. Jakarta: PT Renika Cipta.
- Etta Mamang Sangaji, dan S. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Hasan, A. (2010). *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pramesti, G. (2016). *Kupas Tuntas Data Penelitian Dengan SPSS 22*. Jakarta: Pt Elex Media Komputindo.
- Sulistiyastuti, E. A. P. dan D. R. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Gava Media.
- Umam, K. (2013). *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: CV Pustaka Setia.