

**KEPUASAN NASABAH MAHASISWA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER ATAS
KUALITAS LAYANAN BANK SYARIAH
INDONESIA CABANG JEMBER**

Aulia Nurin Nawafil
aulianawafil@gmail.com
Universitas Muhammadiyah
Jember

Retno Endah Supeni
retnoendahsupeni@unmuhjember.ac.id
Universitas Muhammadiyah
Jember

Rusdiyanto
rusdiyanto@unmuhjember.ac.id
Universitas Muhammadiyah
Jember

ABSTRAK

Kepuasan konsumen/nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Salah satu faktor untuk mencapai kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan yang baik, dimana kualitas pelayanan mencakup bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy*. Untuk itu Bank Syariah Indonesia Cabang Jember harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah agar menciptakan kepuasan bagi nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis apakah bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy* berpengaruh signifikan dan simultan terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember selaku nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember dan sampel yang digunakan sebanyak 382 responden. Alat analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, Hasil penelitian membuktikan bahwa bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy* berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Nasabah.

1. PENDAHULUAN

Kehidupan pemasaran saat ini berkembang sangat pesat. Bahkan di Indonesia sendiri, banyak pelaku usaha yang mengembangkan metode pemasaran yang lebih baik dari sebelumnya. Pemasaran saat ini bukan hanya tentang menyediakan produk atau layanan kepada konsumen, tetapi bagaimana produk atau layanan tersebut membuat

konsumen senang/puas. Menurut (Candra, 2016) ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, diantaranya yang pertama adalah kualitas produk, yang kedua harga, yang ketiga kualitas pelayanan, yang keempat faktor emosional, dan yang kelima biaya dan kemudahan memperoleh produk dan jasa.

Berdasarkan faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan konsumen tersebut, peneliti memilih kualitas pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Pemilihan kualitas layanan sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen didasarkan pada pentingnya kualitas layanan yang dimiliki sebuah perusahaan serta berdasarkan fenomena dan hasil observasi peneliti terhadap Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Kualitas pelayanan dapat dijelaskan sebagai upaya untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaiannya untuk menyesuaikan dengan keinginan konsumen. Menurut (Susanti & Syahrian, 2019) kualitas pelayanan merupakan bentuk pengukuran nilai layanan yang diterima oleh konsumen dan kondisi dinamis dimana produk atau layanan memenuhi harapan konsumen. Sedangkan menurut Lupiyoadi dalam (Nasfi et al., 2020) kualitas pelayanan merupakan penilaian konsumen terhadap apa yang mereka harapkan dari suatu pelayanan dan tingkat pelayanan yang akan mereka terima. Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler dalam (Apriyani & Sunarti, 2017) menyebutkan ada lima aspek dalam kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Bukti fisik berupa penampilan fisik, peralatan, pegawai, serta material yang

dipasang. Bukti fisik ini menggambarkan bentuk secara fisik dan layanan/jasa yang akan diterima konsumen. kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara handal dan akurat. Daya tanggap merupakan kesediaan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat. Jaminan yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan konsumen. dan empati merupakan kepedulian dan perhatian pribadi terhadap konsumen, pelayanan yang diberikan oleh karyawan harus dapat mengungkapkan kepedulian terhadap konsumen.

Ketika melakukan observasi dan wawancara di lapangan terhadap beberapa Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember mereka sebagai nasabah mengungkapkan ketidakpuasan terhadap layanan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Mahasiswa yang diwawancarai mengeluhkan adanya ketidaksesuaian jasa atau pelayanan yang diberikan dengan apa yang diharapkan nasabah, seperti pelayanan saat melakukan transaksi pembayaran UKT berangsur terlalu lama sehingga mengakibatkan mahasiswa jenuh dan keterbatasan ruang serta fasilitas fisik seperti kursi membuat mahasiswa mengantri diluar ruangan, tentunya hal tersebut membuat mahasiswa tidak nyaman dalam melakukan

transaksi.

Tabel 1 Data Lokasi dan Jumlah ATM Bank Syariah Indonesia Cabang Jember

| ATM | Lokasi |
|--|-------------------------------|
| ATM BSI KCP Jember Sudirman | Jl. PB Sudirman Jember |
| ATM BSI Kantor Kas Universitas Muhammadiyah Jember | Jl. Karimata Jember |
| ATM BSI Jember | Jl. Jendral Ahmad Yani No. 39 |
| ATM BSI Jember | Jl. Trunojoyo No. 101 |

Sumber : Bank Syariah Indonesia Cabang Jember

Berdasarkan pada tabel diatas, dapat dilihat Bank Syariah Indonesia Cabang Jember hanya memiliki ATM yang tersebar di 4 tempat, yang mana jumlah tersebut masih sangat rendah untuk melakukan transaksi dengan jumlah nasabah yang tinggi. Tentunya dengan keterbatasan tersebut akan menurunkan tingkat kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia Cabang Jember itu sendiri. Dari beberapa permasalahan tersebut, peneliti memperkuat lagi dengan melakukan pra survei kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember atas kualitas layanan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Berikut hasil pra survei yang disebar

kepada 33 Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember pada tanggal 24 Februari 2022 :

Tabel.2 Hasil pra survei kepada Mahasiswa Universitas Jember atas Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember

| No. | Keterangan | Responden & Presentase (%) | | Jumlah Responden & Persentase |
|-----|---|----------------------------|--------------|-------------------------------|
| | | Setuju | Tidak Setuju | |
| 1. | Bank Syariah Indonesia Cabang Jember mempunyai ruang tunggu yang nyaman dan memadai. | 26 (78,8%) | 7 (21,2%) | 33 responden 100% |
| 2. | karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember handal dalam melayani nasabah sehingga jika ada keluhan atau pertanyaan dari nasabah dapat terselesaikan dengan baik. | 29 (87,9%) | 4 (12,1%) | 33 responden (100%) |
| 3. | karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember cepat dan tanggap dalam melayani keluhan nasabah, sehingga saya ketika melakukan transaksi atau pembayaran UKT cepat dan tidak perlu lama menunggu. | 17 (51,5%) | 16 (48,5%) | 33 responden 100% |
| 4. | Sistem transaksi jasa di Bank Syariah Indonesia Cabang Jember berjalan dengan baik sehingga saya merasa aman ketika bertransaksi. | 32 (97%) | 1 (3%) | 33 responden 100% |
| 5. | Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian dan memahami kebutuhan nasabah. | 32 (97%) | 1 (3%) | 33 responden 100% |

Sumber: Survei peneliti, 24 Februari 2022

Berdasarkan pada tabel diatas terdapat lima pertanyaan yang diajukan kepada 33 responden yaitu Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember, dimana kelima pertanyaan tersebut berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berdasarkan pertanyaan nomor 1 terlihat bahwa 78,8% mahasiswa setuju dan 21,2% mahasiswa tidak setuju dengan dimensi bukti fisik Bank Syariah

Indonesia Cabang Jember. Untuk dimensi yang kedua yaitu kehandalan terlihat 87,9% mahasiswa setuju dan 12,1% mahasiswa tidak setuju. Dimensi yang ketiga yaitu daya tanggap terdapat 51,5% mahasiswa setuju dan 48,5% mahasiswa tidak setuju. Dan untuk dimensi yang keempat dan kelima yaitu jaminan dan empati menunjukkan persentase yang sama bahwa terdapat 97% mahasiswa setuju dan 3% mahasiswa tidak setuju dengan dimensi jaminan dan empati Bank Syariah Indonesia Cabang Jember.

Hasil survei awal peneliti pada tanggal 24 Februari 2022 menunjukkan bahwa banyak nasabah yang puas atas layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember, namun sebagian juga menunjukkan ketidakpuasannya terhadap layanan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Ketidakpuasan nasabah atau keluhan nasabah merupakan suatu resiko perusahaan, dimana dengan adanya keluhan dan kekecewaan nasabah menjadikan perusahaan bisa lebih banyak belajar mengenal karakter para nasabah dan mencari solusi dalam mengatasi ketidakpuasan nasabah. Oleh karena itu perusahaan perusahaan dapat mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan yang dapat mempengaruhi bisnis yang dijalankan perusahaan.

2. KERANGKA TEORITIS **Kepuasan Nasabah**

Kepuasan konsumen merupakan

faktor yang paling penting dalam suatu usaha karena apabila konsumen puas terhadap perusahaan maka perusahaan tersebut dapat berkembang dan maju. Menurut Sunyoto dalam (Khaliq, 2019) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah hasil dari evaluasi pelanggan setelah memakai produk atau jasa pilihannya yang setidaknya memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Menurut Kotler dkk dalam (Susanti & Syahrian, 2019) berpendapat bahwa kepuasan konsumen/nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Jika perusahaan dapat mempertahankan kepuasan konsumen dari waktu ke waktu maka akan terbentuk hubungan yang baik antara perusahaan dengan konsumen. hal initentunya akan meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang. Kepuasan konsumen menurut Tjiptono dalam (Apriyani & Sunarti, 2017) adalah suatu kondisi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan dan terpenuhi dengan baik.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan konsumen. Kualitas merupakan fitur dan sifat suatu produk yang mempengaruhi kepuasan konsumen. pengertian kualitas pelayanan

berpacu dalam upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta bagaimana cara mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Tjiptono dalam Wirdayani (2017) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis dimana kualitas berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen dari apa yang mereka terima dari pelayanan serta pengharapan terhadap tingkat pelayanan yang akan diterima Lupiyoadi dalam (Nasfi et al., 2020). Sedangkan Menurut Kasmir (2017) kualitas pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha atau perusahaan untuk memuaskan pelanggan. Sedangkan menurut Suryani (2017), kualitas pelayanan adalah kemampuan dalam membuat dan menawarkan produk berupa barang atau jasa yang memiliki manfaat sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017). Teknik *nonprobability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *propotional random sampling*, dimana teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak. Besar sampel dalam

penelitian ini adalah 382 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya kuesioner penelitian. Menurut Ghazali (2013) kriteria pengujian instrumen dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, sedangkan apabila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka instrumen dinyatakan valid. Hasil uji validitas ditunjukkan pada tabel 2 dibawah ini :

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

| Variabel | R tabel 5% (382) | R hitung | Signifikasi | Keterangan |
|-----------------------------|---------------------|----------|-------------|------------|
| Bukti Fisik(X1) | | | | |
| X1.1 | 0,100 | 0,882 | 0,000 | Valid |
| X1.2 | 0,100 | 0,897 | 0,000 | Valid |
| X1.3 | 0,100 | 0,814 | 0,000 | Valid |
| X1.4 | 0,100 | 0,781 | 0,000 | Valid |
| Kehandalan (X2) | | | | |
| X2.1 | 0,100 | 0,901 | 0,000 | Valid |
| X2.2 | 0,100 | 0,906 | 0,000 | Valid |
| X2.3 | 0,100 | 0,913 | 0,000 | Valid |
| X2.4 | 0,100 | 0,920 | 0,000 | Valid |
| X2.5 | 0,100 | 0,856 | 0,000 | Valid |
| Daya Tanggap(X3) | | | | |
| X3.1 | 0,100 | 0,908 | 0,000 | Valid |
| X3.2 | 0,100 | 0,895 | 0,000 | Valid |
| X3.3 | 0,100 | 0,928 | 0,000 | Valid |
| X3.4 | 0,100 | 0,910 | 0,000 | Valid |
| Jaminanan (X4) | | | | |
| X4.1 | 0,100 | 0,897 | 0,000 | Valid |
| X4.2 | 0,100 | 0,886 | 0,000 | Valid |
| X4.3 | 0,100 | 0,856 | 0,000 | Valid |
| X4.4 | 0,100 | 0,906 | 0,000 | Valid |
| Empati (X5) | | | | |
| X5.1 | 0,100 | 0,901 | 0,000 | Valid |
| X5.2 | 0,100 | 0,908 | 0,000 | Valid |
| X5.3 | 0,100 | 0,918 | 0,000 | Valid |
| X5.4 | 0,100 | 0,914 | 0,000 | Valid |
| X5.5 | 0,100 | 0,873 | 0,000 | Valid |
| Kepuasan Nasabah (Y) | | | | |
| Y1 | 0,100 | 0,901 | 0,000 | Valid |
| Y2 | 0,100 | 0,923 | 0,000 | Valid |
| Y3 | 0,100 | 0,935 | 0,000 | Valid |

Sumber: Data Primer
Diolah, Mei 2022

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa korelasi antara masing-masing indikator variabel bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminanan (X4), empati (X5), dan Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan R_{hitung} lebih besar dari pada R_{tabel} dan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat seberapa baik kuesioner yang disampaikan, dan jika subjek yang sama diukur kembali pada waktu yang berbeda tidak akan memberikan hasil yang berbeda. Hasil korelasi data pada uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini :

Tabel 3 Hasil Uji Reabilitas

| Variabel | Cronbach Alpha | Reliabilitas | Keterangan |
|--|----------------|--------------|-----------------------|
| Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X1) | 0,60 | 0,826 | Reliabilitas diterima |
| Kehandalan/ <i>Reliability</i> (X2) | 0,60 | 0,826 | Reliabilitas diterima |
| Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X3) | 0,60 | 0,842 | Reliabilitas diterima |
| Jaminan/ <i>Assurance</i> (X4) | 0,60 | 0,838 | Reliabilitas diterima |
| Empati/ <i>Empathy</i> (X5) | 0,60 | 0,826 | Reliabilitas diterima |
| Kepuasan Konsumen (Y) | 0,60 | 0,869 | Reliabilitas diterima |

Sumber: Data Primer Diolah, Mei 2022

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas menghasilkan nilai total untuk semua variabel yang lebih besar dari 0,60 dan oleh karena itu disebut reliabel atau konsisten. Hal ini sesuai dengan pernyataan Nunnally dalam Ghozali (2013) bahwa suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi adanya korelasi antar variabel independen. Hasil dari uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini :

Tabel 4

Hasil Uji Multikolinearitas

| Variabel | Tolerance | VIF | Keterangan |
|--|-----------|-------|-----------------------------|
| Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X1) | 0,341 | 2,932 | Tidak Ada Multikolinearitas |
| Kehandalan/ <i>Reliability</i> (X2) | 0,170 | 5,890 | Tidak Ada Multikolinearitas |
| Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X3) | 0,161 | 6,228 | Tidak Ada Multikolinearitas |
| Jaminan/ <i>Assurance</i> (X4) | 0,131 | 7,648 | Tidak Ada Multikolinearitas |
| Empati/ <i>Empathy</i> (X5) | 0,128 | 7,798 | Tidak Ada Multikolinearitas |

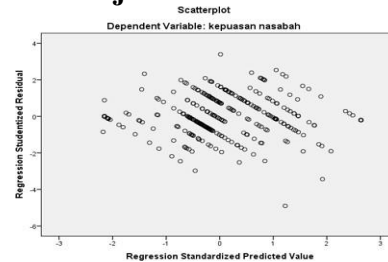
Berdasarkan pada tabel 4, nilai TOL semua variabel bebas lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Kesimpulannya adalah tidak terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya ketidaksamaan variance pada residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi.

Gambar 1

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data Primer Diolah, Mei 2022

Berdasarkan gambar 1 dapat dilihat bahwa titik-titik penyebaran berada diatas dan dibawah angka 0 sumbu Y secara acak. menurut Ghozali (2013) jika tidak ada pola yang pasti atau tidak ada pola yang jelas, dan tiik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastitas. Dapat disimpulkan bahwa model

regresi dalam penelitian ini tidak terjadi herteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel lain (Ghozali, 2013). Hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 5
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | t | Sig. | Collinearity Statistics | |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--|-------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | .534 | .792 | | | -.674 | .501 | | |
| Bukti fisik | .093 | .035 | .118 | | 2.634 | .009 | .341 | 2.932 |
| Kehandalan | .147 | .043 | .217 | | 3.425 | .001 | .170 | 5.890 |
| Daya tanggap | .207 | .050 | .272 | | 4.180 | .000 | .161 | 6.228 |
| Jaminan | .524 | .060 | .627 | | 8.683 | .000 | .131 | 7.648 |
| Empati | .141 | .051 | .201 | | 2.752 | .006 | .128 | 7.798 |

Berdasarkan tabel 4 dapat dilihat bahwa persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,534 + 0,093X1 + 0,147X2 + 0,207X3 + 0,524X4 + 0,141X5 + e$$

Uji T

Uji T digunakan untuk menerangkan seberapa jauh dampak variabel independent secara individual dalam menjelaskan variabel dependen (Ghozali,2013). Pada penelitian ini uji t dapat dilihat pada 6 berikut :

Tabel 6
Hasil Uji T

| Variabel | t Hitung | Signifkasi |
|--|----------|------------|
| Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X1) | 2,634 | 0,009 |
| Kehandalan/ <i>Reliability</i> (X2) | 3,425 | 0,001 |
| Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X3) | 4,180 | 0,000 |
| Jaminan/ <i>Assurance</i> (X4) | 8,683 | 0,000 |
| Empati/ <i>Empathy</i> (X5) | 2,752 | 0,006 |

Berdasarkan tabel 6 dapat dilihat bahwa :

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel bukti fisik/tangible (X1) dengan t hitung sebesar 2,634 dengan tingkat signifikan sebesar 0,009 < 0.05 (=5%) maka Ho ditolak dan H1 diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel bukti fisik/tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember.

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel Kehandalan/*reliability* (X2) dengan t hitung sebesar 3,425 dengan tingkat signifikan sebesar 0,001 < 0.05 (=5%) maka Ho ditolak dan H1 diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel Kehandalan/*reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember.

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel daya tanggap/*responsiveness* (X3) dengan t hitung sebesar 4,180 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0.05 (=5%) maka Ho ditolak dan H1 diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel daya tanggap/*responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember.

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel jaminan/*assurance* (X4) dengan t hitung sebesar 8,683 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0.05 (=5%) maka Ho ditolak dan H1 diterima. Sehingga dapat diartikan

bahwa variabel jaminan/*assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember.

Berdasarkan hasil uji t untuk variabel empati/*empathy* (X5) dengan t hitung sebesar 2,752 dengan tingkat signifikan sebesar $0,006 < 0,05 (=5\%)$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat diartikan bahwa variabel empati/*empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember.

Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama atau simultan antara variabel-variabel independen Bukti Fisik/*Tangible*, Keandalan/*Reliability*, Daya Tanggap/*Responsiveness*, Jaminan/*Assurance*, dan Empati/*Empathy*) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Uji F pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 7 berikut:

Tabel 7
Hasil Uji F

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1 Regression | 1414,577 | 5 | 282,915 | 218,021 | ,000 ^a |
| Residual | 487,918 | 376 | 1,298 | | |
| Total | 1902,495 | 381 | | | |

Sumber : Data Primer Diolah, Mei 2022

Berdasarkan hasil dari uji F pada tabel 7 dapat dilihat bahwa F hitung sebesar 218,021 dengan tingkat signifikansi 0,000. Menurut Ghozali (2013) jika nilai signifikasi $F < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan

bahwa variabel independen Bukti Fisik/*Tangible*(X1), Keandalan/*Reliability* (X2), Daya Tanggap/*Responsiveness* (X3),Jaminana/*Assurance*(X4), Empati/*Empathy* (X5), secara bersama-sama dan signifikan mempengaruhi variabel dependen yakni dan Kepuasan Nasabah (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel terikat dapat menggunakan uji koefisien determinasi (R^2), nilai koefisien determinasi antara 0 dan 1. Apabila nilai R^2 kecil dapat diartikan kemampuan variabel bebas seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah masih terbatas.

Tabel 8

Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

| Model | R | Adjusted R | | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|------------|--------|----------------------------|---------------|
| | | R Square | Square | | |
| 1 | ,862 ^a | ,744 | ,740 | 1,13815 | 1,586 |

Sumber : Data Primer Diolah, Mei 2022

Hasil analisis bisa dilihat pada tabel 8 yaitu hasil dari koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0,740, dimana hal ini berarti 74% perubahan kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sedangkan 26% sisanya disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam persamaan regresi yang dibuat.

Pembahasan

Pengaruh Bukti Fisik/Tangible Terhadap Kepuasan Nasabah

Hipotesis pertama menunjukkan bahwa bukti fisik/*tangible* (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember atas layanan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Pengaruh yang signifikan dapat diartikan bahwa semakin baik bukti fisik yang ada pada Bank Syariah Indonesia Cabang Jember akan meningkatkan kepuasan nasabah. Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler dalam Apriyani (2017), Bukti fisik/*tangible* yaitu berupa penampilan fisik, peralatan, pegawai, serta material yang dipasang. Bukti fisik ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh nasabah. Contohnya seperti keadaan gedung, fasilitas perusahaan, desain perusahaan dan kerapian penampilan karyawan. Bukti fisik yang diterapkan atau ditawarkan dalam Bank Syariah Indonesia Cabang Jember diantaranya Peralatan yang digunakan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember modern, Fasilitas gedung Bank Syariah Indonesia Cabang Jember rapi / bersih, Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember berpenampilan rapi dan profesional dan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember mempunyai ruang tunggu yang nyaman. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah yaitu

semakin baik pendapat nasabah terhadap wujud fisik perusahaan maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi. Namun jika pendapat nasabah terhadap wujud fisik perusahaan buruk, maka kepuasan nasabah juga semakin rendah. Fenomena yang didapatkan bahwa berdasarkan awal observasi kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember atas kualitas layanan yang diberikan Bank Syariah Cabang Jember sebagian menyatakan ketidakpuasannya terhadap kualitas layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember namun pada saat penelitian hasil membuktikan bahwa kualitas layanan yang mencakup bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan dan simultan terhadap kepuasan nasabah serta dinilai baik oleh nasabah. Hal tersebut membuktikan bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Jember mampu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga menciptakan kepuasan bagi nasabah.

Pengaruh Kehandalan/Reliability Terhadap Kepuasan Nasabah

Hipotesis kedua menunjukkan bahwa kehandalan/*reliability* (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember atas layanan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler dalam Apriyani (2017) kehandalan/*reliability* yaitu

kemampuan dalam memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa perbankan, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika para karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah dengan cepat. Kehandalan yang diterapkan atau ditawarkan dalam Bank Syariah Indonesia Cabang Jember diantaranya Bank Syariah Indonesia Cabang Jember menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan, Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember dapat diandalkan dalam menangani masalah nasabah, Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali, Bank Syariah Indonesia Cabang Jember menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember menyimpan catatan / dokumen tanpa kesalahan. Pengaruh kehandalan terhadap kepuasan nasabah yaitu semakin baik pendapat nasabah terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi, namun jika pendapat nasabah terhadap kehandalan perusahaan buruk, maka kepuasan nasabah juga semakin rendah. Fenomena yang didapatkan bahwa kehandalan yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember berdasarkan awal observasi dinilai kurang baik namun pada saat penelitian hasil membuktikan bahwa bukti fisik Bank Syariah Indonesia berpengaruh signifikan dan dinilai

baik oleh nasabah. Hal tersebut membuktikan bahwa Bank Syariah Indonesia mampu meningkatkan kualitas pelayanannya terlebih dalam hal bukti fisik sehingga menciptakan kepuasan bagi nasabah.

Pengaruh Daya Tanggap/ Responsiveness (X3) Terhadap Kepuasan Nasabah

Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa daya tanggap/*responsiveness* (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember atas layanan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler dalam Apriyani (2017), daya tanggap/*responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Jika dilihat pada layanan yang cepat tanggap di sebuah perbankan, bisa dilihat dari kemampuan karyawan yang cepat memberikan pelayanan kepada para nasabah. Daya Tanggap yang diterapkan atau ditawarkan dalam Bank Syariah Indonesia Cabang Jember diantaranya Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember menyampaikan kepastian waktu penyampaian jasa, Pelayanan yang dilakukan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember cepat, Bank Syariah Indonesia Cabang Jember bersedia membantu nasabah, dan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember mempunyai respon yang baik ketika ada permintaan nasabah mengenai kebutuhan jasa. Pengaruh

kehandalan terhadap kepuasan nasabah yaitu semakin baik pendapat nasabah terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi. Fenomena yang didapatkan bahwa berdasarkan awal observasi kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember atas kualitas layanan yang diberikan Bank Syariah Cabang Jember sebagian menyatakan ketidakpuasannya terhadap kualitas layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember namun pada saat penelitian hasil membuktikan bahwa kualitas layanan yang mencakup bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan dan simultan terhadap kepuasan nasabah serta dinilai baik oleh nasabah. Hal tersebut membuktikan bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Jember mampu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga menciptakan kepuasan bagi nasabah.

Pengaruh Jaminan/Assurance (X4) Terhadap Kepuasan Nasabah

Hipotesis keempat menunjukkan bahwa jaminan/*assurance* (X4) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember atas layanan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler dalam Apriyani (2017), Jaminan yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan dalam menimbulkan keyakinan dan kepercayaan konsumen. Dalam

sebuah jasa perbankan kepastian menjadi hal yang penting untuk dapat diberikan kepada nasabahnya, seperti jaminan keamanan dan keselamatan dalam bertransaksi dan kerahasiaan nasabah terjamin. Jaminan yang diterapkan atau ditawarkan dalam Bank Syariah Indonesia Cabang Jember diantaranya Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember menumbuhkan rasa percaya para nasabah, Sistem transaksi jasa Bank Syariah Indonesia Cabang Jember berjalan dengan baik, Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember melayani nasabah dengan baik dan sopan, Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember mampu menjawab pertanyaan nasabah seputar jasa yang ditawarkan.

Pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah yaitu semakin baik pendapat nasabah jaminan perusahaan maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi. Namun jika pendapat nasabah terhadap jaminan perusahaan buruk, maka kepuasan nasabah juga semakin rendah. Fenomena yang didapatkan bahwa berdasarkan awal observasi kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember atas kualitas layanan yang diberikan Bank Syariah Cabang Jember sebagian menyatakan ketidakpuasannya terhadap kualitas layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember namun pada saat penelitian hasil membuktikan bahwa kualitas

layanan yang mencakup bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan dan simultan terhadap kepuasan nasabah serta dinilai baik oleh nasabah. Hal tersebut membuktikan bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Jember mampu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga menciptakan kepuasan bagi nasabah.

Pengaruh Empati/Empathy (X5) Terhadap Kepuasan Nasabah

Hipotesis kelima menunjukkan bahwa empati/*empathy* (X5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember atas layanan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler dalam Apriyani (2017), empati/*empathy* yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada konsumen. layanan yang diberikan oleh para karyawan harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada konsumen. Empati yang diterapkan atau ditawarkan dalam Bank Syariah Indonesia Cabang Jember diantaranya Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember memberi perhatian individual kepada para nasabah, Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian, Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember mengutamakan kepentingan para nasabah, Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember memahami

kebutuhan nasabah, dan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember mempunyai waktu beroperasi / jam kantor yang baik. Pengaruh empati/*empathy* terhadap kepuasan nasabah yaitu semakin baik pendapat nasabah jaminan perusahaan maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi. Namun jika pendapat nasabah terhadap jaminan perusahaan buruk, maka kepuasan nasabah juga semakin rendah. Fenomena yang didapatkan bahwa berdasarkan awal observasi kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember atas kualitas layanan yang diberikan Bank Syariah Cabang Jember sebagian menyatakan ketidakpuasannya terhadap kualitas layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember namun pada saat penelitian hasil membuktikan bahwa kualitas layanan yang mencakup bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan dan simultan terhadap kepuasan nasabah serta dinilai baik oleh nasabah. Hal tersebut membuktikan bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Jember mampu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga menciptakan kepuasan bagi nasabah.

Pengaruh Bukti Fisik / *Tangible*, Kehandalan / *Reliability*, Daya Tanggap / *Responsiveness*, Jaminan / *Assurance*, Empati / *Empathy* Terhadap Kepuasan Nasabah

Hipotesis keenam menunjukkan bahwa bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*reliability*, daya

tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance* dan empati/*empathy* (X6) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember atas layanan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan nasabah. Kualitas merupakan fitur dan sifat suatu produk yang mempengaruhi kepuasan nasabah. pengertian kualitas jasa berpacu dalam upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan nasabah serta bagaimana cara mengimbangi harapan nasabah. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2016), terdapat lima faktor penentu kualitas pelayanan jasa yaitu bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance* dan empati/*empathy*. Semakin baik pendapat nasabah terhadap kualitas layanan perusahaan maka kepuasan nasabah juga semakin tinggi. Namun jika pendapat nasabah terhadap kualitas layanan perusahaan buruk, maka kepuasan nasabah juga semakin rendah. Fenomena yang didapatkan bahwa berdasarkan awal observasi kepada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember atas kualitas layanan yang diberikan Bank Syariah Cabang Jember

sebagian menyatakan ketidakpuasannya terhadap kualitas layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember namun pada saat penelitian hasil membuktikan bahwa kualitas layanan yang mencakup bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan dan simultan terhadap kepuasan nasabah serta dinilai baik oleh nasabah. Hal tersebut membuktikan bahwa Bank Syariah Indonesia Cabang Jember mampu meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga menciptakan kepuasan bagi nasabah.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Variabel bukti fisik/*tangible*, kehandalan/*reliability*, daya tanggap/*responsiveness*, jaminan/*assurance*, dan empati/*empathy* berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap kepuasan nasabah.

Saran

Saran Bagi Perusahaan

Dalam hal bukti fisik/*tangible* diharapkan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember dapat menambah fasilitas fisik seperti mesin ATM dan tempat duduk yang ada pada Bank Syariah Indonesia Cabang Jember sehingga nasabah lebih nyaman dalam bertransaksi dengan fasilitas yang lebih lengkap dan dapat memberikan pelatihan-pelatihan untuk karyawan tentang bagaimana cara berpenampilan rapi dan profesional. Dalam hal

kehandalan/*reliability* diharapkan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember dapat memberikan edukasi atau ilmu kepada karyawan mengenai produk yang ada di Bank Syariah Indonesia serta solusi dari setiap permasalahan nasabah. Sehingga Bank Syariah Indonesia Cabang Jember mempunyai nilai yang baik dalam menangani masalah nasabah.

Dalam hal daya tanggap/*responsiveness* diharapkan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember dapat memahami segala permasalahan nasabah sehingga dapat memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah.

Dalam hal jaminan/*assurance* diharapkan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember lebih memperketat lagi kepada karyawan dalam menjaga kerahasiaan data nasabah agar tetap terjamin sehingga Bank Syariah Indonesia Cabang Jember dapat memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Dalam hal empati/*empathy* diharapkan Karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Jember dapat memberikan perhatian secara individual terhadap nasabah seperti bertegur sapa dan menawarkan bantuan terhadap nasabah.

Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel-variabel lainnya seperti kualitas produk, harga, ataupun faktor lainnya yang berhubungan dengan hal-hal yang mempengaruhi kepuasan

nasabah dikarenakan nilai R^2 dalam penelitian ini senilai 74% dimana masih ada 26% variabel yang mempengaruhi variabel kepuasan nasabah dan bagi peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian dengan menggunakan responden selain mahasiswa dikarenakan nasabah yang dimiliki Bank Syariah Indonesia sendiri luas dari berbagai kalangan.

Peneliti selanjutnya juga dapat melaksanakan penelitian yang berkaitan dengan nasabah laki-laki dan perempuan dikarenakan terdapat perbedaan kepuasan antara laki-laki dan perempuan.

Daftar Pustaka

- Apriyani, D., & Sunarti. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol, 51(2), 1–7*.www.bisnissurabaya.com
- Candra, F. T. (2016). *Service, Quality dan Statisfaction, Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21, Edisi Ketuju*. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

- Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *RELEVANCE: Journal of Management and Business*, 2(1), 177–188. <https://doi.org/10.22515/relevance.v2i1.1609>
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19. <https://doi.org/10.30983/es.v4i1.3146>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani. (2017). Manajemen Pemasaran Strategik Bank di era Global Menciptakan Nilai Unggul untuk Kepuasan Nasabah. Jakarta: Prenadamedia.
- Susanti, N., & Syahrian, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang). *Jurnal Ilmiah Feasible (Jif)*, 1(1), 55. <https://doi.org/10.32493/jfb.v1i1.y2019.p55-62>
- Wirdayani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66. <http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/maqdis/article/view/78>