

PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERBANKAN SYARIAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH. (Studi Kasus Tabungan Nasabah Bank BRI Syariah)

Sarja¹, Mohammad Abdul Aziz¹

¹Institut Agama Islam Bakti Negara IBN Tegal

sarjahampar2@gmail.com

Abstrak: Kepuasan pelanggan dapat bervariasi menurut waktu, lokasi, dan pelanggan. Kepuasan terhadap fasilitas pelayanan hampir berkaitan dengan kualitas pelayanan. Penelitian ini menguji pengaruh kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Adiwerna Kabupaten Tegal. Penelitian ini adalah penelitian Sifat deskriptif kualitatif data yang digunakan adalah data Teknik pengumpulan data primer dan sekunder serta berupa observasi, dokumenter dan wawancara.

Hasil penelitian membuktikan bahwa Dimensi CARTER terdiri dari kesesuaian, kepastian, kehandalan, Ada kekonkretan, empati dan daya tanggap secara keseluruhan tereksekusi dengan baik di BSI KCP Adiwerna. Kualitas layanan yang mencakup dimensi CARTER. Dampak dari penggunaan CARTER terhadap nasabah pelanggan puas, sehingga pelanggan mau merekomendasikan kepada banyak pihak lain seperti keluarga, rekan kerja dan lain-lain. Gunakan produk yang ada di BSI KCP Adiwerna

Kata Kunci: *Kualitas Bank Syariah, Kepuasan Nasabah*

PENDAHULUAN

Perbankan syariah merupakan suatu lembaga keuangan dimana usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa – jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang mengoprasinya disesuaikan dengan prinsip – prinsip syariat Islam. (Muhammad,2002)

Semakin banyaknya jumlah perbankan syariah di Indonesia, tentu saja persaingan menjadi semakin ketat yaitu seperti persaingan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan nasabah. Kualitas jasa berkaitan erat dengan kepuasan nasabah. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Salah satu cara menciptakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika mengungkapkan tentang kepuasan dan kualitas jasa. (Rambat Lupiyadi, 2014)

Konsep kepuasan pelanggan sangat diperlukan dalam persaingan bisnis yang semakin meningkat, dengan perbaikan kualitas pelayanan, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen yang mempunyai efek positif yang salah satunya adalah berupa pernyataan kepuasan konsumen kepada relasi atau keluarganya (*word of mounth*) yang akan meningkatkan citra perusahaan, yang akhirnya dapat meningkatkan penjualan. (Farida Jasfar, 2005)

¹ Institut Agama Islam Bakti Negara (IBN) Tegal

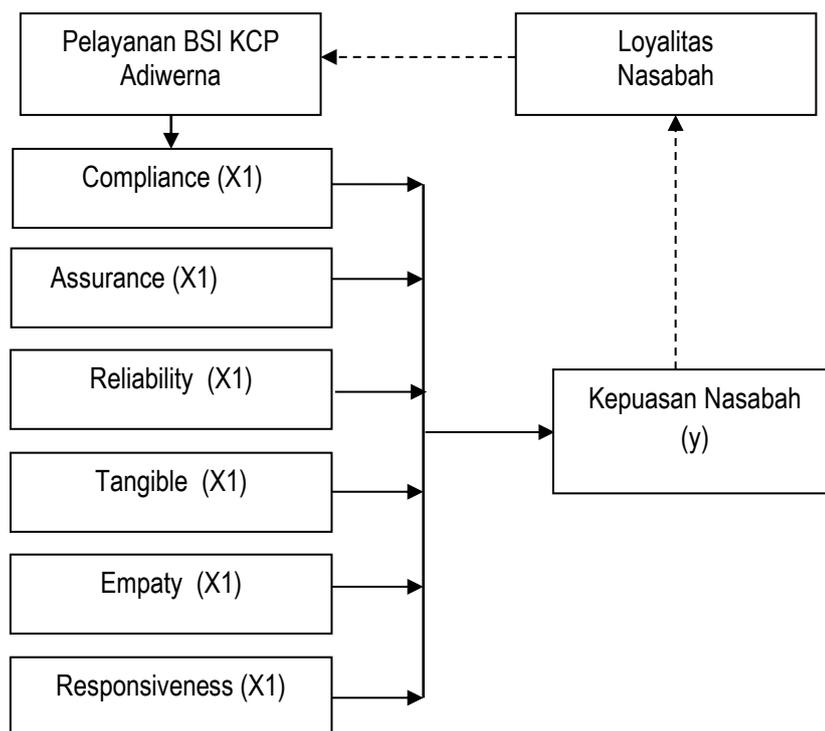
Perkembangan bank syariah dalam menyediakan jasanya semakin meningkat sejak tahun 1992. Membuat persaingan antara bank syariah dan bank konvensional semakin ketat. Menurut Karim di era global sekarang ini terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dunia perbankan kedepannya, diantaranya adalah kualitas layanan, aspek pengembangan produk, pengembangan SDM, pengembangan IT, dan aspek regulasi. (Karim, R, T, 2005)

Bagi nasabah, pelayanan yang bermutu sangat penting. kualitas pelayanan menjadi komponen utama, karena produk-produk utama bank -yaitu kredit atau dalam bank syariah di sebut (pembiayaan *mudharabah, murabahah, ijarah*) merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank juga mudah ditiru. Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya. (Royne, Maria Stafford, 2015)

Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan nasabah dapat terpenuhi melalui jasa yang diberikan. (Daryanto, 2014)

Kerangka Dasar Penelitian

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti gambar sebagai berikut:



Kerangka Pemikiran diatas dapat dijelaskan bahwa Kualitas pelayanan memiliki 6 dimensi, Compliance sebagai variabel X1, Assurance sebagai variabel X2, Reliability sebagai variabel X3, Tangibles sebagai variabel X4, Empathy sebagai variabel X5, dan Responsiveness sebagai variabel X6. Sedangkan

kepuasan nasabah penabung sebagai variabel Y. akan terjadi royalti nasabah dengan kualitas pelayanan yang tinggi.

Maka bentuk hipotesis penelitian ini adalah :

H1 = *Compliance with Islamic law* (kepatuhan terhadap hukum islam) sangat berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

H2 = Pengaruh bank dalam meningkatkan kualitas jasa perbankan syariah untuk menarik minat nasabah menabung di bank BSI KCP Adiwerna dengan promosi model *CARTER*

H3 = Diduga pengaruh kualitas jasa perbankan syariah untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang menabung di BSI KCP Adiwerna

Uji kualitas data dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas, metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif,

Jumlah populasi diketahui, maka perhitungan sample dapat menggunakan rumus *Yamane* dan *Isaac Michael*, ditunjukkan pada rumus :

Keterangan :

n = Jumlah sample yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sample (sampling error) biasanya 5%

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} = \frac{100}{1 + 100 \cdot 0.01^2} = \frac{100}{1.25} = 80$$

Penelitian dilakukan pada beberapa nasabah BSI KCP Adiwerna, dengan jumlah nasabah 100. Berapakah jumlah sample nasabah yang diperlukan, bila sampling error 5%. Perhitungan dengan menggunakan rumus sehingga di peroleh sample 80. (Muhammad Syakir Sula, 2014)

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. (Sugiyono, 2019)

Metode penelitian pada dasarnya ialah aturan ilmiah dalam memperoleh data untuk mencapai tujuan serta kepentingan tertentu (Sugiyono, 2017). Sebaliknya (Timotius, 2017) menjelaskan Metode Penelitian ialah gabungan skema, algoritma, dan prosedur yang dipakai sebagai instrumen atau alat ukur dalam implementasi riset.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif pendekatan deskriptif, Data diperoleh dengan cara menggunakan kuesioner melalui google form. Metode penelitian kuantitatif pada ketentuannya berpegang pada pemikiran positivisme, yang pada penerapannya dipergunakan untuk meneliti populasi dan sampel yang sudah ditentukan, teknik pengumpulan sampel umumnya dilakukan secara acak,

pengambilan data menggunakan instrumen penelitian, untuk melakukan pengujian hipotesis yang telah ditentukan dengan menggunakan statistik atau kuantitatif sebagai sifat dari analisis data (Sugiyono, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

No	Nilai r hitung			nilai r tabel	keterangan
	kualitas produk	saluran distribusi	volume penjualan		
1.	0.6256	0.542	0.642	0,2199	valid
2.	0.4284	0.641	0.641	0,2199	valid
3.	0.6297	0.440	0.542	0,2199	valid
4	0.6276	0.641	0.643	0,2199	valid
5	0.6299	0.644	0.642	0,2199	valid
6	0.6241	0.645	0.440	0,2199	valid
7	0.5301	0.440	0.346	0,2199	valid

Uji Reliabilitas menunjukkan akurasi, ketetapan dan konsistensi kuesioner dalam mengukur variable. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsistensi atau indikator-indikator konstruk yang telah melalui pengujian validitas, dan menguji reliabilitas yaitu dengan menggunakan uji *statisticCrombach Alpha*. Suatu konstruk atau variable dinyatakan reliable jika menghasilkan nilai Crombach Alpha > 0,70 walaupun nilai 0,60-0,70 masih dapat diterima.²

Uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test Uji normalitas

		kepuasan nasabah	compliance (kepatuhan)	assurance (jaminan)	reliability (keadaan)	tangible (wujud fisik)	emphaty (kepedulian)	responsiveness (daya tanggap)
N		80	80	80	80	80	80	80
Normal	Mean	26,38	28,63	25,08	26,18	27,10	25,36	27,96
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	4,126	4,271	5,785	5,839	4,908	4,829	5,347
Most Extreme Differences	Absolute	,101	,126	,115	,106	,135	,107	,127
	Positive	,062	,090	,115	,094	,074	,107	,075
	Negative	-,101	-,126	-,078	-,106	-,135	-,065	-,127

² Hengky Latan dan Selva Temalagi, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20,0*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013 hlm 46

Test Statistic	,101	,126	,115	,106	,135	,107	,127
Asymp. Sig. (2-tailed)	,364 ^c	,143 ^c	,224 ^c	,306 ^c	,097 ^c	,300 ^c	,138 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil *one sampel Kolmogorof-Smirnov Test* dapat diketahui bahwa data kepuasan nasabah nilai Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,364. Nilai *Compliance* (Kepatuhan) nilai Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,143. Nilai *Assurance* (Jaminan) nilai Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,224. Nilai *Reliability* (Keadaan) nilai Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,306. Nilai *Tangible* (Wujud Fisik) nilai Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,097. Nilai *Emphaty* (Kepedulian) nilai Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,300. Nilai *Responsiveness* (Daya Tanggap) nilai Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,138. Karena nilai Asymp.sig (2-tailed) lebih dari 0,05 jadi data tersebut dinyatakan berdistribusi normal.

Analisis Regresi

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Nasabah	26,38	4,126	80
Compliance (Kepatuhan)	28,63	4,271	80
Assurance (Jaminan)	25,08	5,785	80
Reliability (Keadaan)	26,18	5,839	80
Tangible (Wujud Fisik)	27,10	4,908	80
Emphaty (Kepedulian)	25,36	4,829	80
Responsiveness (Daya Tanggap)	27,96	5,347	80

Table diatas adalah table statistic deskriptif yang menyajikan besarnya nilai rata-rata (*mean*), standard deviasi dan N masing-masing variabel. Nilai rata-rata kepuasan nasabah sebesar 26,38. Nilai rata-rata *Compliance* (kepatuhan) sebesar 28,63. Nilai rata-rata *Assurance* (Jaminan) sebesar 25,08. Nilai rata-rata *Reliability* (keadaan) sebesar 26,18. Nilai rata-rata *Tangible* (wujud fisik) sebesar 27,10. Nilai rata-rata *Emphaty* (Kepedulian) sebesar 25,36. Nilai rata-rata *Responsiveness* (daya tanggap) sebesar 27,96). Standard deviation atau simpangan bari kepuasan nasabah = 4,126, compliance (kepatuhan) = 4,271. Assurance (jaminan) = 5,785. Reliability (keadaan) = 5,839. Tangible (wujud fisik) = 4,908. Emphatic (kepedulian) = 4,829. Dan responsiveness (daya tanggap) = 5,347. Sedangkan

besarnya N = 80 di masing-masing variabel menunjukkan bahwa besarnya orang atau responden yang dianalisis pada setiap variabel.

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	939,628	6	156,605	28,219	,000 ^b
	Residual	405,122	73	5,550		
	Total	1344,750	79			

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), RESPONSIVENESS (DAYA TANGGAP), RELIABILITY (KEADAAN), EMPHATY (KEPEDULIAN), COMPLIANCE (KEPATUHAN), ASSURANCE (JAMINAN), TANGIBLE (WUJUD FISIK)

Table diatas menjelaskan apakah variasi nilai variabel bebas atau variabel independen dapat menjelaskan variasi nilai dependen dengan menggunakan besarnya uji F. Besarnya F hitung pada table diaas adalah 28,219 sedangkan besar Sig. adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian H₀ ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian variasi nilai variabel independen dapat menjelaskan variasi nilai dependen, dengan kata lain variabel responsiveness (daya tanggap), reliability (keadaan), emphaty (kepedulian), compliance (kepatuhan), assurance (jaminan), tangible (wujud fisik), dapat memprediksi variabel kepuasan nasabah.

Uji multikolonieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-4,644	2,540		-1,829	,072		
	Compliance (Kepatuhan)	,335	,069	,346	4,821	,000	,800	1,250
	Assurance (Jaminan)	,153	,052	,214	2,960	,004	,787	1,271
	Reliability (Keadaan)	,136	,049	,193	2,788	,007	,863	1,159
	Tangible (Wujud Fisik)	,150	,075	,178	2,003	,049	,521	1,920
	Emphaty (Kepedulian)	,218	,059	,256	3,709	,000	,869	1,151

Responsiveness (Daya Tanggap)	,159	,074	,206	2,159	,034	,453	2,206
-------------------------------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: KEPUASAN NASABAH

Dari hasil output diatas dapat diketahui bahwa nilai Tolerance dari enam variabel lebih dari 0.10 dan VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel

Uji heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah terjadi homokedastisitas dalam model, atau dengan perkataan lain tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi problem heteroskedastisitas pada model regresi diantaranya yaitu dengan melakukan uji glejser yaitu dengan mentransformasi nilai residual menjadi absolut residual dan meregresnya dengan variable independen dalam model. Jika diperoleh nilai signifikansi untuk variable independen $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat problem heteroskedastisitas.³

Compliance (Kepatuhan)	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	80
Assurance (Jaminan)	Pearson Correlation	,336
	Sig. (2-tailed)	,072
	N	80
Reliability (Keadaan)	Pearson Correlation	,187
	Sig. (2-tailed)	,096
	N	80
Tangible (Wujud Fisik)	Pearson Correlation	,178
	Sig. (2-tailed)	,062
	N	80
Emphaty (Kepedulian)	Pearson Correlation	,074
	Sig. (2-tailed)	,513
	N	80
Responsiveness (Daya Tanggap)	Pearson Correlation	,166
	Sig. (2-tailed)	,053

³ Hengky Latan dan Selva Temalagi, *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20,0* Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013 hlm 66

	N	80
Unstandardized Residual	Pearson Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	1,000
	N	80
Unstandardized Residual	Pearson Correlation	,000
	Sig. (2-tailed)	1,000
	N	80

Dari hasil output diatas dapat dilihat bahwa korelasi antar variabel dan unstandardized residual memiliki nilai signifikansi (Signifikansi 2 tailed) lebih dari 0,05. Karena nilai Signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas

Analisi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Jasa Perbankan Syariah Dengan Dimensi *Carter* Terhadap Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan data maka dapat dibahas dalam pembahasan sebagai berikut:

a. Pengaruh *Compliance With Islamic Law* Terhadap Kepuasan Nasabah

Variable *Compliance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BSI KCP Adiwerna. Dengan demikian H1 diterima, yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara *Compliance* dengan kepuasan nasabah tabungan Faedah di BSI KCP Adiwerna. *Compliance* sangat penting karena merupakan suatu kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi Islam, dengan menerapkan prinsip ini maka nasabah akan menilai positif kualitas jasa yang diberikan. Artinya semakin baik penerapan *compliance* (kepatuhan) yang diterapkan bank maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan nasabah tabungan Faedah BSI KCP Adiwerna.

Adanya pengaruh *compliance* terhadap kepuasan nasabah tabungan Faedah BSI KCP Adiwerna, hal ini dapat dibuktikan berdasarkan jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju terhadap indikator *compliance* yang menyatakan BSI menerapkan prinsip syariah di dalam produk tabungan faedah, yang berarti bank menerapkan prinsip tolong menolong, produk tabungan faedah bebas dari pungutan biaya, bebas dari hal-hal yang tidak jelas dan meragukan (*gharar*) dan bebas dari kegiatan spekulasi/dugaan yang tidak berdasarkan pada kenyataan, untung-untungan (*masyir*).

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terkait “pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah”, yang dilakukan oleh Fitri Madona (2017) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan terhadap variable *compliance* dengan kepuasan nasabah.

b. Variable yang lebih berpengaruh (dominan) dari kualitas jasa perbankan syariah pada BSI KCP Adiwirna terhadap kepuasan nasabah

Perbandingan Antara Pengaruh Compliance (Kepatuhan), Assurance (Jaminan), Reliability (Keadaan), Tangible (Wujud Fisik), Emphaty (Kepedulian), Responsiveness (Daya Tanggap) Terhadap Terhadap Kepuasan Nasabah.

Compliance (Kepatuhan)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,599 ^a	,358	,350	3,443

a. Predictors: (Constant), Compliance (Kepatuhan)

Table diatas menunjukkan besarnya persentase variabel bebas terhadap variabel terikat. Besar koefiensi determinasi adalah 0,358 mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kepatuhan terhadap kepuasan nasabah adalah 35,8%. Sedangkan 64,2% (100% - 35,8%) dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel kepatuhan.

Assurance (Jaminan)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,494 ^a	,244	,234	3,611

a. Predictors: (Constant), Assurance (Jaminan)

Table diatas menunjukkan besarnya persentase variabel bebas terhadap variabel terikat. Besar koefiensi determinasi adalah 0,244 mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel janinan terhadap kepuasan nasabah adalah 24,4%. Sedangkan 75,6% (100% - 24,4%) dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel jaminan.

Reliability (Keadaan)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,346 ^a	,120	,109	3,895

a. Predictors: (Constant), Reliability (Keadaan)

Table diatas menunjukkan besarnya persentase variabel bebas terhadap variabel terikat. Besar koefiensi determinasi adalah 0,120 mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel Relibility (Keadaan) terhadap kepuasan nasabah adalah 12%. Sedangkan 88% (100% - 12%) dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel Rebility (Keadaan)

Tangible (Wujud Fisik)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,526 ^a	,276	,267	3,532

a. Predictors: (Constant), Tangible (Wujud Fisik)

Table diatas menunjukkan besarnya persentase variabel bebas terhadap variabel terikat. Besar koefisiensi determinasi adalah 0,276 mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel Relibility (Keadaan) terhadap kepuasan nasabah adalah 27,6%. Sedangkan 72,4% (100% - 27,6%) dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel Tangible (Wujud Fisik)

Emphaty (Kepedulian)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,368 ^a	,135	,124	3,861

a. Predictors: (Constant), Emphaty (Kepedulian)

Table diatas menunjukkan besarnya persentase variabel bebas terhadap variabel terikat. Besar koefisiensi determinasi adalah 0,135 mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel Relibility (Keadaan) terhadap kepuasan nasabah adalah 13,5%. Sedangkan 86,5% (100% - 13,5%) dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel Emphaty (Kepedulian).

Responsiveness (Daya Tanggap)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,618 ^a	,382	,374	3,264

a. Predictors: (Constant), Responsiveness (Daya Tanggap)

Table diatas menunjukkan besarnya persentase variabel bebas terhadap variabel terikat. Besar koefisiensi determinasi adalah 0,382 mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel Relibility (Keadaan) terhadap kepuasan nasabah adalah 382%. Sedangkan 61,8% (100% - 38,2%) dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel Responsiveness (Daya Tanggap).

Dari perhitungan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Pengaruh Compliance (Kepatuhan), Assurance (Jaminan), Reliability (Keadaan), Tangible (Wujud Fisik), Emphaty (Kepedulian), Responsiveness (Daya Tanggap) Terhadap Terhadap Kepuasan Nasabah terdapat pada *responsiveness* atau daya tangkap karyawan bank syariah. Apabila nilai daya tangkap semakin tinggi maka semakin tinggi pula nilai kepuasan pelanggan tersebut.

Pengaruh Kualitas Jasa Perbankan Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Model Dimensi CARTER

Menurut Lewis dan Booms yang dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas jasa/pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan/nasabah. Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah, apabila jasa/layanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah, maka kualitas layanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif oleh nasabah. Begitu juga sebaliknya, apabila layanan yang dirasakan lebih jelek dari yang diharapkan, maka kualitas jasa di persepsikan negative atau buruk.⁴

Berdasarkan data yang telah di uji dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas jasa terhadap kepuasan nasabah. Jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan nasabah juga akan semakin tinggi. Hal ini Berdasarkan hasil perhitungan normalitas dengan menggunakan metode *one sampel Kolmogorof-Smirnov Test* dapat diketahui bahwa data kepuasan nasabah nilai *Asymp.sig (2-tailed)* sebesar 0,364. Nilai *Compliance* (Kepatuhan) nilai *Asymp.sig (2-tailed)* sebesar 0,143. Nilai *Assurance* (Jaminan) nilai *Asymp.sig (2-tailed)* sebesar 0,224. Nilai *Reliability* (Keadaan) nilai *Asymp.sig (2-tailed)* sebesar 0,306. Nilai *Tangible* (Wujud Fisik) nilai *Asymp.sig (2-tailed)* sebesar 0,097. Nilai *Emphaty* (Kepedulian) nilai *Asymp.sig (2-tailed)* sebesar 0,300. Nilai *Responsiveness* (Daya Tanggap) nilai *Asymp.sig (2-tailed)* sebesar 0,138. Karena nilai *Asymp.sig (2-tailed)* lebih dari 0,05 jadi data tersebut dinyatakan berdistribusi normal.

Dilanjutkan dengan menggunakan metode Multikolonieritas mendapatkan hasil Dari hasil output diatas dapat diketahui bahwa nilai Tolerance dari enam variabel lebih dari 0.10 dan VIF kurang dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel.

Berdasarkan dari perhitungan reabilitas dari olah data menghasilkan Dari data diatas terdapat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,737 yang artinya data akurasi dinyatakan dapat diterima.

Dari hasil uji Heteroskedastisitas dapat dilihat bahwa korelasi antar variabel dan unstandardized residual memiliki nilai signifikansi (Signifikansi 2 tailed) lebih dari 0,05. Karena nilai Signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penyusunan bahan penelitian, beberapa hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Terdapat pengaruh positif dan signifikan dimensi fungsionalitas terhadap kualitas pelayanan Tanggung jawab, keamanan, dan kepatuhan secara terpisah Kepuasan Nasabah bank BSI Kantor

⁴Fandy Tjiptono. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset. 2014. Hal 371

- Cabang Pembantu Adiwerna Kabupaten Tegal. Pada saat yang sama, tidak ada variabel keandalan, cengkeraman, dan empati efek yang signifikan.
- b. Model *CARTER* cukup baik untuk memprediksi kepuasan pelanggan, yang dalam hal ini adalah nasabah bank BSI Kantor Cabang Pembantu Adiwerna Kabupaten Tegal. Model ini cukup baik karena memiliki dampak yang signifikan *CARTER* mengukur kepuasan bersama pelanggan dan lulus tes penerimaan klasik.
 - c. Dampak terbesar dan paling positif terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Adiwerna berubah tanggap, menyusul dengan berbagai tingkat kepastian dan kepatuhan. Itu berarti sesuatu dampak terbesar terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Adiwerna bukanlah variabel eksekutif yang akan dilakukan Ciri-ciri bank syariah, tapi justru tanggung jawab pelayanannya. Jadi BSI KCP Adiwerna Perhatikan kualitas layanan, bukan hanya itu faktor agama saja, tapi lebih ke faktor kecepatan kualitas pelayanan dan jaminan kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta; Gava Media.
- Evi Yupiteri, Raina Linda Sari, (2012) “*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah di Medan*”, Jurnal Ekonomi dan Keuangan, Vol 1 No 1.
- Fandy Tjiptono. (2014), *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Farida Jasfar, (2015), *Manajemen Jasa*, Jakarta: Ghalia Indonesia, Cet, ke-1.
- Hengky Latan dan Selva Temalagi, (2013), *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20,0*, Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Muhammad, 2002, *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: (UPP) AMP YKPN.
- Muhammad Syakir Sula, 2004, *Asuransi Syariah (Life And General): Konsep Dan System Operasional*, Jakarta: Gema Insani.
- Philip Kotler, 2001, *Manajemen Pemasaran* ,“Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Control Jilid I,” Jakarta: Erlangga.
- Rambat Lupiyadi, (2014), *Manajemen Pemasaran Jasa*, ed.3, Jakarta: Salemba Empat.
- Royne, Maria Stafford, (2015), *How Customer Perceive Service Quality*: Jurnal of Retail Banking Vol 2 No 1.
- Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung : ALFABETA. 2019
- Karim, R, T, (2005), *Prospek dan Tantangan Perbankan Syariah* (Economic Review Jurnal,

Yayasan Penyelenggara Penafsir/Penerjemah al-Qur'an, 1998, *Al Qur'an dan Terjemahnya*,
Depag RI.