

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN MODEL CARTER DI BPRS BHAKTI SUMEKAR CABANG TLANAKAN

*¹Taufik Aris Saputra, ²Mujibur Rohman, ³Mohammad Kholili, ⁴Hoirul Umam

Institut Agama Islam Al-Khairat Pamekasan

taufikarissaputra@alkhairat.ac.id, mujiburrahman123@gmail.com, chalil.el.za@gmail.com,
umamh933@gmail.com,

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan bukti empiris mengenai pengaruh variabel CARTER secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Tlanakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *compliance* memperoleh nilai sig 0,013, *assurance* 0,34, *reliability* 0,010, *tangible* 0,49, *empathy* 0,001, dan *responsiveness* 0,07 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Implikasi penelitian ini adalah berfokus pada *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Tlanakan, jika dilihat dari nilai signifikansi tersebut *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah akan tetapi variabel kualitas pelayanan yang paling dominan di antara *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* mempengaruhi kepuasan nasabah adalah *Empathy* dikarenakan nilai *Standardized Coefficient Beta* sebesar 0,270 maka variabel kualitas pelayanan *empathy* adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Tlanakan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Dimensi CARTER, Bank Syariah, Kepuasan Nasabah

Abstract

This study aims to collect empirical evidence regarding the effect of the CARTER variable partially and simultaneously on customer satisfaction at BPRS Bhakti SumekarTlanakan Branch. The method used in this study is Multiple Linear Regression Analysis. The results showed that compliance service quality obtained a sig value of 0.013, assurance 0.34, reliability 0.010, tangible 0.49, empathy 0.001, and responsiveness 0.07 which partially had a significant effect on customer satisfaction. Quality of service compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, and responsiveness together affect customer satisfaction. The implication of this research is to focus on compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, and responsiveness which can affect customer satisfaction at BPRS Bhakti SumekarTlanakan Branch, when viewed from the significance value compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, and responsiveness have an influence which is significant to customer satisfaction but the most dominant service quality variable among compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, and responsiveness affecting customer satisfaction is Empathy because the Standardized Coefficient Beta value is 0.270, the empathy service quality variable is the most dominant variable influencing satisfaction at BPRS Bhakti SumekarTlanakan Branch.

Keywords: Service Quality, CARTER Dimensions, Islamic Banks, Customer Satisfaction

Pendahuluan

Dengan adanya era globalisasi dan perdagangan bebas, sektor perekonomian sangat memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi. Di mana sektor perekonomian menjadi tolak ukur kemakmuran suatu Negara. Dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi, industri perbankan memiliki peran penting yaitu menyediakan dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat. Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Oleh karena itu peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu Negara.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan Bank-bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) sejak tahun 1992. Eksistensi bank syariah semakin meningkat setelah muncul Undang-Undang No 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Undang-undang tersebut menjadikan pendirian bank syariah semakin mantap dikarenakan bank konvensional diperbolehkan membuka unit usaha syariah. Dengan diberlakukannya Undang-undang tersebut, diapresiasi oleh perbankan konvensional yang mulai membidik Usaha Syariah dengan membuka Bank Umum Syariah.

Bank Syariah merupakan sebuah perusahaan jasa keuangan yang sedang berkembang dan masih memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabahnya. Supaya bisa memiliki kemampuan bersaing terhadap Bank Konvensional maka bank syariah harus mengutamakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan selera nasabah dan pelayanan yang professional sehingga kepuasan nasabah terpenuhi. Tingkat persaingan yang semakin tinggi mengakibatkan bank syariah harus tetap eksis dan diharap mampu berkompetensi dengan bank konvensional. Apabila memiliki kualitas pelayanan bagus dan bisa memberi kepuasan para nasabah, maka nasabah akan setia dan tidak akan berpindah ke bank lainnya.

Sebagai bangsa yang mayoritas penduduknya beragama Islam maka kehadiran Bank Syariah di Indonesia yang diyakini prinsip-prinsip dan operasionalnya sesuai dengan syariah Islamiyah adalah suatu kebutuhan sekaligus suatu keharusan. Salah satunya adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bhakti Sumekar atau disingkat dengan BPRS Bhakti Sumekar adalah salah satu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang tumbuh di Indonesia khususnya wilayah Sumenep yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam yang bertujuan diantaranya menumbuhkan ekonomi masyarakat atas dasar syariah Islam sebagaimana telah diatur dalam Undang-undang nomor 10 tahun 1998.

Agar dapat bersaing dan terus berkembang, tentunya pihak BPRS Bhakti Sumekar Cabang Tlanakan harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Oleh karena itu dibutuhkan karyawan yang memiliki komitmen untuk bekerja sesuai dengan standarisasi bank khususnya pada bagian frontliner (*Teller, Costumer Service dan Security*). karena mereka merupakan barisan terdepan dari sebuah perusahaan layanan jasa yang berhadapan secara langsung dengan nasabah maka dari itu para frontliner wajib memberikan pelayanan terbaik agar dapat menciptakan kesan dimata nasabah. yang implikasinya menjadi daya tarik sendiri pada bank yang bersangkutan. Hal yang tidak kalah pentingnya selain komitmen dan upaya dari para frontliner dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap nasabah yaitu adanya standar pelayanan bank yang jelas dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik (Arif & Rianto, 2012). Oleh karena itu standar pelayanan menjadi pedoman baku yang digunakan oleh para frontliner dalam bekerja sehingga apabila para frontliner memiliki komitmen dalam menerapkan standar pelayanan yang ada maka dapat menciptakan kepuasan dari nasabah ketika bertransaksi di sebuah bank. Karena tolak ukur keberhasilan sebuah bank salah satunya adalah bergantung kepada kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini kepuasan nasabah merupakan hal penting yang harus diperhatikan dan diwujudkan karena nasabah merupakan penilai terakhir dari mutu pelayanan yang telah diberikan oleh pihak bank.

Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERQUAL (*Service Quality*). *Service quality* adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan pelanggan/nasabah jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan maka pelayanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas. Sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan kurang bermutu dan nasabah tidak puas (arif & Rianto, (2012). Parasuraman mengemukakan bahwa konsep penilaian atau pengukuran kualitas pelayanan bisa diukur dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Assurance* (Jaminan) *Reliability* (Kehandalan) *Tangibles* (bukti fisik) *Emphaty* (perhatian) dan *Responsiveness* (daya tanggap). Perbedaan kualitas pelayanan bisa dievaluasi dari perbedaan lima dimensi kualitas pelayanan yang didefinisikan sebagai tingkat perbedaan antara persepsi dan harapan konsumen (Fadali Rahman¹, Nor Azizah², 2022).

Othman dan Owen telah memperkenalkan enam dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah metode ini menggunakan lima dimensi yang terdapat dalam SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman dan menambahkan dimensi Compliance (kepatuhan terhadap syariat Islam) di dalamnya. keenam dimensi tersebut dikenal dengan model CARTER yakni Compliance Assurance, Reliability, Tangible, Empathy dan

Responsiveness (CARTER). Compliance merupakan dimensi terpenting dalam pengukuran kualitas jasa keuangan syariah karena kepatuhan terhadap syariah merupakan wujud eksistensi seorang muslim.

Metode Penelitian

Pendekatan yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif mementingkan adanya variabel-variabel sebagai objek penelitian. Variabel yang diukur dalam penelitian ini yaitu variabel independen (variabel bebas) yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy dan Responsiveness). serta variabel dependen (variabel terikat) yaitu kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan menggunakan *purposive sampling*. Dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk memperoleh informasi dari responden. Kuesioner terdiri dari 23 pertanyaan dengan menggunakan skala likert skala likert adalah skala untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek dan fenomena tertentu. Kriteria skala likert yang digunakan yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Hasil Dan Pembahasan

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler merumuskan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Sangadji et al., 2013). Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Jadi, kualitas pelayanan adalah kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi pelanggan. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk rasa responsivitas biaya administrasi yang hemat ketepatan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek kesempurnaan pelayanan serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen atau pelanggan (Malayu Hasibuan).

Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Assurance (Jaminan). yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf/karyawan, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
2. Reliability (Kehandalan). yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Tangibles (Bukti langsung). meliputi fasilitas fisik, perlengkapan staf / karyawan dan sarana komunikasi.
4. Empathy (Perhatian). meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Daya Tanggap (Responsiveness). yaitu keinginan para staf / karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Persepsi Islam

Othman dan Owen (2001). memperkenalkan enam dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan pada lembaga keuangan syariah pada penelitiannya di Bank Islam Kuwait Finance House. Metode ini menggunakan lima dimensi yang terdapat dalam SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman dan menambahkan dimensi Compliance (kepatuhan terhadap syariat Islam). Alasan berikut akan menjawab pertanyaan mengapa bank syariah perlu menyadari Service Quality:

1. Produk dan pelayanan bank syariah yang dianggap sebagai berkualitas tinggi oleh pelanggan karena konsep melakukan pekerjaan dalam Islam yaitu sebagai jenis ibadah. Nabi berkata: “Barangsiapa menemukan dirinya pada malam hari lelah dari pekerjaannya. Allah akan mengampuni dosa-dosanya” (*HR. Ahmad*)
2. Bank syariah telah beroperasi berdasarkan hukum Islam (syariah). berbeda dengan bank konvensional atau komersial lainnya. Oleh karena itu, perbankan syariah berbeda dari perbankan konvensional dalam beberapa cara. seperti larangan transaksi berdasarkan tingkat suku bunga dan persyaratan bahwa operasi bank dilakukan sesuai dengan prosedur tertentu melalui penggunaan instrumen keuangan tertentu.
3. Mengadaptasi Service Quality di bank syariah telah menjadi penting karena hubungan yang tampak jelas untuk biaya, profitabilitas, kepuasan pelanggan, retensi pelanggan dan positif dari mulut ke mulut. Service Quality secara luas dianggap sebagai pendorong pemasaran perusahaan dan kinerja keuangan di perbankan (Kwon dan Lee, 1994 dan Wong dan Perry, 1991).

4. Selain itu, pengukuran dan evaluasi SQ di bidang perbankan, termasuk industri perbankan syariah telah menjadi sangat penting karena perubahan dalam lingkungan perbankan. Perbankan telah menjadi lebih terintegrasi secara global, dan berkompetisi tinggi.

Jadi fungsi compliance (kepatuhan) dalam melakukan tugas pengawasan yang bersifat preventif dan menjadi elemen penting dalam pengelolaan dan operasional bank syariah. Menurut MIFC (Malaysia International Islamic Financial Center) (2014) menyebutkan bahwa bank syariah perlu menerapkan sharia compliance agar masyarakat dapat membedakan antara bank syariah dan bank konvensional. Selain itu, penerapan sharia compliance menjadi penting dikarenakan meningkatnya kesadaran masyarakat bahwa produk berbasis syariah tidak hanya menawarkan alternatif yang lebih aman, tetapi juga memiliki etika bisnis yang adil, bersih dan transparan sehingga Non-Muslim pun ikut tertarik dan sadar pentingnya entitas atau bank yang berbasis syariah (Matsari & Mardian, 2015).

Adapun dimensi Compliance yang dikembangkan oleh Othman dan Owen terdiri dari beberapa karakteristik (Cahyani, 2016).

- a. Menjalankan prinsip dan hukum Islam
- b. Tidak ada pembayaran bunga baik untuk tabungan maupun pinjaman
- c. Menerapkan ketentuan layanan produk secara Islami
- d. Kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga
- e. Menerapkan ketentuan pembagian keuntungan investasi

Philip Kotler mengatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan bantuan *program SPSS Versi 23.0 for windows*. Yaitu dengan menggunakan Corrected Item Total Correlation. Jika nilai r hitung $>$ r tabel maka item / pertanyaan dapat dinyatakan valid (demikian pula sebaliknya). Berdasarkan uji validitas dengan tingkat signifikansi 0.05, $df = n-2$ atau $100-2 = 98$ diperoleh nilai r tabel yaitu 0.197. Maka dapat dikatakan semua item pertanyaan dalam penelitian ini adalah valid, karena nilai r hitung masing-masing pertanyaan lebih besar dari nilai r tabel.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pertanyaan didalam sebuah kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika Croanbach's Alpha > 0.60. Berdasarkan uji reliabilitas data ditemukan nilai Croanbach's Alpha sebesar 0.949 maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. karena nilai Croanbach's Alpha sebesar 0.949 lebih besar dari 0.60.

Uji Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linier yang dilakukan melalui analisis statistik dengan menggunakan *Software SPSS Versi 23.0 for windows*. maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut (Duwi, 2012):

$$Y = 0.770 + 0.229 X1 + 0.231 X2 + 0.305 X3 + 0.260 X4 + 0.221 X5 + 0.235 X6$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (a) adalah 0.770. Hal ini dapat diartikan jika Compliance. Assurance. Reliability. Tangible. Empathy dan Responsiveness bernilai 0. maka nasabah yang puas bernilai positif yaitu 0.770.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel compliance bernilai positif 0.229. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan dimensi compliance sebesar 1%. maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0.229. (dengan asumsi variabel lain nilainya tetap).
- 3) Nilai koefisien regresi variabel assurance bernilai positif 0.231. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan dimensi assurance sebesar 1%. maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0.231. (dengan asumsi variabel lain nilainya tetap).
- 4) Nilai koefisien regresi variabel reliability bernilai positif 0.305. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan dimensi reliability sebesar 1%. maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0.305. (dengan asumsi variabel lain nilainya tetap).
- 5) Nilai koefisien regresi variabel tangible bernilai positif 0.260. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan dimensi tangible sebesar 1%. maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0.260. (dengan asumsi variabel lain nilainya tetap).
- 6) Nilai koefisien regresi variabel empathy bernilai positif 0.221. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan dimensi empathy sebesar 1%. maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0.221. (dengan asumsi variabel lain nilainya tetap).
- 7) Nilai koefisien regresi variabel responsiveness bernilai positif 0.235. Hal ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan dimensi responsiveness sebesar 1%. maka kepuasan nasabah juga akan meningkat sebesar 0.235. (dengan asumsi variabel lain nilainya tetap).

Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 1

Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	278.343	6	46.390	28.380	.000 ^b
	Residual	152.017	93	1.635		
	Total	430.360	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Responsiveness, Compliance, Reliability, Tangible, Assurance, Empathy

Nilai signifikansi yaitu < 0.05 ($0.000 < 0.05$). maka H_0 ditolak. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (Compliance. Assurance. Reliability. Tangible. Empathy dan Responsiveness) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji T ini digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan (Compliance. Assurance. Reliability. Tangible. Empathy dan Responsiveness) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Untuk mengetahui hasilnya dapat dilihat dari kolom (sig) didalam tabel dibawah ini.

Tabel 2.0

Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-4.189	1.657		-2.528	.013
	Compliance	.198	.079	.174	2.518	.013
	Assurance	.176	.082	.166	2.154	.034
	Reliability	.190	.072	.184	2.645	.010
	Tangible	.144	.072	.150	1.998	.049
	Empathy	.286	.083	.270	3.462	.001
	Responsiveness	.235	.086	.221	2.741	.007

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Pengaruh Compliance terhadap Kepuasan Nasabah

Pada tabel 2.0 dapat diketahui bahwa nilai t hitung variable *compliance* sebesar 2,518 dan nilai signifikansi sebesar 0,013. Maka dapat diketahui bahwa nilai t hitung $> t$ tabel ($2,518 > 1,986$) dan nilai signifikansi $0,013 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan yakni terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *compliance* terhadap kepuasan nasabah yang berarti H_a diterima dan H_0 ditolak. Artinya, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *compliance* terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Tlanakan..

Pengaruh Assurance terhadap Kepuasan Nasabah

Pada tabel 2.0 dapat diketahui bahwa nilai t hitung variabel *assurance* sebesar 2,154 dan nilai signifikansi sebesar 0,034. Maka dapat diketahui bahwa nilai t hitung $> t$ tabel ($2,154 > 1,986$) dan nilai signifikansi $0,034 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan yakni terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *assurance* terhadap kepuasan nasabah yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *assurance* terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Tlanakan.

Pengaruh Reliability terhadap Kepuasan Nasabah

Pada tabel 2.0 dapat diketahui bahwa nilai t hitung variabel *reliability* sebesar 2,645 dan nilai signifikansi sebesar 0,010. Maka dapat diketahui bahwa nilai t hitung $> t$ tabel ($2,645 > 1,986$) dan nilai signifikansi $0,010 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan yakni terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *reliability* terhadap kepuasan nasabah yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *reliability* terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Tlanakan.

Pengaruh Tangible terhadap Kepuasan Nasabah

Pada tabel 2.0 dapat diketahui bahwa nilai t hitung variabel *tangible* sebesar 1,998 dan nilai signifikansi sebesar 0,049. Maka dapat diketahui bahwa nilai t hitung $> t$ tabel ($1,998 > 1,986$) dan nilai signifikansi $0,049 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan yakni terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *tangible* terhadap kepuasan nasabah yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *tangible* terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Tlanakan.

Pengaruh Empathy terhadap Kepuasan Nasabah

Pada tabel 2.0 dapat diketahui bahwa nilai t hitung variabel *empathy* sebesar 3,462 dan nilai signifikansi sebesar 0,001. Maka dapat diketahui bahwa nilai t hitung $> t$ tabel ($3,462 > 1,986$) dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan yakni terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *empathy* terhadap kepuasan nasabah yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak. Artinya, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *empathy* terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Tlanakan.

Pengaruh Responsiveness terhadap Kepuasan Nasabah

Pada tabel 2.0 dapat diketahui bahwa nilai t hitung variabel *responsiveness* sebesar 2,741 dan nilai signifikansi sebesar 0,007. Maka dapat diketahui bahwa nilai t hitung $> t$ tabel ($2,741 > 1,986$) dan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis yang diajukan yakni terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah yang berarti

Ha diterima dan Ho ditolak. Artinya, secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Tlanakan.

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari 6 dimensi yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* terhadap kepuasan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Tlanakan. Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Secara parsial, variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 6 dimensi yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Tlanakan.

Secara simultan, variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari 6 dimensi yaitu *compliance*, *assurance*, *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Tlanakan. Variabel kualitas pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah adalah *Empathy* dikarenakan nilai *Standardized Coefficient Beta* sebesar 0,270 maka variabel kualitas pelayanan *empathy* adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar Cabang Tlanakan.

Daftar Pustaka

- Arif, al & Rianto, M.N (2012). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Alfabeta Cv.
- Cahyani, P.D. (2016). Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan perbankan syariah di Yogyakarta. *Esesnsi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 151-162.
- Duwi, P. (2012). Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS. Andi Offset
- Fadali Rahman¹, Nor Azizah², Nor Kamiliya³. (2022). Analisis Rasio Penjaminan Kredit Usaha Rakyat Pada PT. Jamkrindo Pamekasan Di Masa Pandemi. *Jurnal Ilmiah Syariah*, 2(September), 1–11.
- Hasan, & Ali. (2010). *Marketing Bank Syaria*. Ghalia Indonesia.
- Karim, & A, adiwarmarman. (2014). *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Kencana.
- Kotler, & Philip. (n.d.). *Manajemen Pemasaran*. PT Prenhalndo.
- Mamang, Sangadji, E., & Sopia. (2013). *Perilaku Konsumen*. CV. Andi Offset.
- Martasari, L., & Mardian, S. (2015). Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan Sharia Compliance Pada Bank Syariah di Kecamatan Barabai. *Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis*, 2(1), Article 1.

- Molae et al. - 2013—Analyzing the Impact of Service Quality Dimensions.pdf. (n.d.). Retrieved February 20, 2023, from <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=7fa555f9547a910419d165ffcaa7329384808fe7>
- Othman, A., & Owen, L. (n.d.). *ADOPTING AND MEASURING CUSTOMER SERVICE QUALITY (SQ) IN ISLAMIC BANKS: A CASE STUDY IN KUWAIT FINANCE HOUSE*. 3(1).
- Siregar, & Syofian. (2011). *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. PT Raja Grafindo Persada
- Tanjung, Hendri, & Devi, A. (2013). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Gramata Publishing.
- Tentang BBS. (n.d.). Bank BBS. Retrieved February 20, 2023, from <https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/tentang-bbs/>
- Tjiptono, & Fandy. (2014). *Manajemen Jasa*. Andi Offset.