

Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Mandiri Syariah Cabang Muara Bulian

ANSORI¹, EL MUNAWAROH², BUNGA REKA³

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of facilities and services on customer satisfaction in Bank Mandiri Syariah Muara Bulian Branch. This study used a quantitative approach with survey methods with the population totaling 1116 respondents. The sampling technique used incidental sampling technique with the slovin formula so that it became 295 respondents. The research instrument used was a questionnaire. The analytical tool used was multiple regressions with the SPSS 20 application. Based on the results of the study, by the t test, the facility had a positive and significant effect on customer satisfaction at Bank Mandiri Syariah with a value of $t_{count} > t_{table}$, which was $12.565 > 1.969$, the same as service positive and significant effect on customer satisfaction at Bank Mandiri Syariah with a value of $t_{count} > t_{table}$ which is $16.672 > 1.969$, the F test showed $f_{count} > f_{table}$ that facilities and services together had a positive and significant effect on customer satisfaction with value $1690,917 > 3,030$. The coefficient of determination shown by R square was 0.928 or 92.8%, which meant that customer satisfaction at Bank Mandiri Syariah can be explained by the facilities and service variables and the remaining 072 or 7.2% was affected by other variables. This meant that the variables of facilities and services on customer satisfaction at Bank Mandiri Syariah had a significant effect.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Muara Bulian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dengan jumlah populasi sebanyak 1116 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik incidental sampling dengan rumus slovin sehingga menjadi 295 responden. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda dengan aplikasi SPSS 20. Berdasarkan hasil penelitian, dengan uji t, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $12,565 > 1,969$, sama halnya dengan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Syariah dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $16,672 > 1,969$, uji F menunjukkan $f_{hitung} > f_{tabel}$ bahwa fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $1690.917 > 3,030$. Koefisien determinasi yang ditunjukkan oleh R square adalah sebesar 0,928 atau 92,8% yang berarti bahwa kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Syariah dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas dan pelayanan dan sisanya sebesar 072 atau 7,2% dipengaruhi oleh variabel lain. Artinya variabel fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Syariah berpengaruh signifikan.

Keywords

Fasilitas, kepuasan nasabah, pelayanan

Pendahuluan

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang yang beroperasi yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah, yang bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

Nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyediakan jasa di sektor usaha perbankan. Fungsi lembaga perbankan sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana membawa konsekuensi pada timbulnya interaksi yang intensif antara bank sebagai pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan (Mujahidin, 2018). Menurut undang-undang No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah pasal 1 ayat (1) perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Selanjutnya dalam pasal 1 ayat (16) Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah dan/atau UUS. (Undang-Undang Perbankan Syariah, 2013)

Kepuasan adalah ketersediaan, kesukaan lainnya untuk mengenal unsur yang tidak nyata dengan bagian yang lebih bersifat materi dari suatu produk jasa dan sejenisnya. Menurut Rust dan Oliver dalam Santoso mendefinisikan kepuasan sebagai respon pemenuhan pelanggan yang didasarkan pada dua hal yakni evaluasi dan emosi berbasis respon terhadap layanan (Santoso, 2019, p. 59). Menurut Kotler dalam Ansori kepuasan juga merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan (Ansori, 2017).

Sedangkan Menurut Oliver dalam IBI yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak dapat memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Bank syariah menawarkan rekening Koran, rekening tabungan, dan rekening investasi sebagai pilihan bagi nasabah. bank syariah dapat menetapkan suatu jumlah minimum tetap sebagai syarat pembukaan sebuah rekening. Fasilitas perbankan yang itu sendiri yang dibutuhkan oleh nasabah dalam rangka memberikan kemudahan dalam bertransaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM (anjungan Tunai Mandiri) Bank juga menyediakan beberapa fasilitas pembayaran, mekanisme kliring, wesel bank, wesel penukaran, cek wisata, dan sebagainya, kelengkapan ruang tunggu dan fasilitas pendukung untuk transaksi lainnya.

Adapun kaitan kepuasan nasabah dengan Fasilitas di bank, tujuan pemberian jasa-jasa bank ini adalah untuk mendukung dan memperlancar kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana. Semakin lengkap jasa (fasilitas) bank yang diberikan, semakin baik, dalam artian jika nasabah hendak melakukan sesuatu transaksi perbankan, cukup disatu bank saja. Demikian pula sebaliknya jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan.

Lengkap atau tidaknya jasa bank yang diberikan sangat tergantung dari kemampuan bank tersebut, baik dari segi modal, perlengkapan fasilitas sampai kepada personel yang mengoperasikannya. Semakin lengkap tentunya banyak modal yang dibutuhkan untuk melengkapi peralatan personelnnya.

Adapun kaitan kepuasan nasabah dengan layanan dibank adalah jika bank ingin dianggap yang terbaik mata nasabahnya, bank harus memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik ini harus dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal.

Tabel 1. Jumlah Nasabah BSI Cabang Muara Bulian Tahun 2020.



Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah nasabah dari bulan Januari – April yaitu dari 67 - 106 nasabah dan mengalami penurunan jumlah nasabah pada bulan Mei dan Juni yaitu 81 dan 33 nasabah, selanjutnya pada bulan Juli – Oktober mengalami peningkatan kembali yaitu 106 – 220 nasabah dan mengalami penurunan kembali pada bulan November yaitu 59 dan pada bulan Desember kembali meningkat menjadi 77 nasabah. Peningkatan dan penurunan jumlah nasabah ini dapat menunjukkan seberapa tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah dalam melakukan transaksi di Bank Mandiri Syariah Cabang Muara Bulian.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang: Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Cabang Muara Bulian.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis apakah: terdapat pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun secara simultan.

Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis pendekatan survei. Penelitian survei yaitu suatu penelitian yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap suatu gejala atau pengumpulan informasi dari populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel sebagai mewakili data populasi tersebut.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda

alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek / subjek yang dipelajari, meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek yang diteliti itu (Sugiyono, 2009, p. 61). Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala nilai tes atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian

Berdasarkan uraian pendapat di atas dapat dipahami bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang dapat dijadikan sebagai sumber data dalam artian responden dalam penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Muara Bulian yang berjumlah sebanyak 1116 nasabah.

Sampel

Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 295 orang dan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *sampling Insidental*. Pengambilan sampel dengan teknik insidental ini adalah teknik penentuan sample secara kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemu itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011).

Selanjutnya yang dijadikan sampel uji coba instrumen akan dijadikan sebagai sampel penelitian yaitu berjumlah sebanyak 265 orang nasabah. Seluruh sampel penelitian (responden) mengisi 3 macam instrumen dari variabel fasilitas, pelayanan, dan kepuasan nasabah. Setelah dilakukan pengujian didapati hasilnya bahwa instrumen dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak dijadikan instrumen penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi (Pengamatan Langsung)

Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti (Usman & Akbar, 2009). Kegiatan observasi meliputi pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Dalam hal ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara penelitian langsung terhadap objek-objek penelitian, khususnya mengenai kepuasan nasabah, fasilitas, dan pelayanan terhadap nasabah di Bank Mandiri Syariah cabang Muara Bulian

2. Interview (Wawancara)

Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung (Usman & Akbar, 2009). Teknik pengumpulan data melalui wawancara ini dilakukan dengan cara tanya jawab langsung dengan pihak Bank Mandiri Syariah Cabang Muara Bulian dan nasabah pada Bank Mandiri Syariah Cabang Muara Bulian yang berhubungan dengan keperluan penelitian, yaitu yang berhubungan dengan kepuasan nasabah, fasilitas, dan pelayanan di Bank Mandiri Syariah Cabang Muara Bulian.

3. Angket

Teknik pengumpulan data yang paling dominan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik angket. Angket adalah daftar pernyataan atau pertanyaan yang dikirimkan kepada responden, baik langsung atau tidak langsung (melalui pos atau perantara) (Usman & Akbar, 2009). Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian, penulis menggunakan angket yang dirancang dari tiga variabel penelitian yaitu: fasilitas, pelayanan, dan kepuasan nasabah. Angket tersebut diberikan kepada responden guna mendapatkan jawaban dari pernyataan dan sikap dari responden.

Teknik Analisis Data

Data hasil penelitian yang sudah diperoleh kemudian dianalisis supaya bisa digunakan untuk menarik kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Analisis data diartikan sebagai upaya mengolah data menjadi informasi, sehingga sifat data itu dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian” (Muhidin & Abdurahman, 2009). Analisis data pada penelitian kuantitatif adalah kegiatan analisis datanya meliputi pengolahan data dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik (Siregar, 2014). Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan dalam penyajian data, ukuran sentral. Ukuran penyebaran. Penyajian data adalah daftar distribusi dan histogram. Ukuran sentral adalah mean, median, dan modus dan standar deviasi (simpangan baku) serta rentang teoritik masing-masing variabel (Sugiyono, 2010). Analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mencari nilai maksimum, nilai minimum, mean, median, modus, dan standar deviasi. Penyajian data dilakukan dengan distribusi frekuensi yang diwujudkan dalam bentuk tabel dan grafik histogram.

2. Analisis Inferensial

Untuk melakukan analisis inferensial (uji hipotesis), pengolahan data dilakukan menggunakan analisis regresi (pengaruh) dan Analisis korelasi (hubungan) ketik sesuai analisis masing-masing judul.

Sesuai dengan kerangka pemikiran maka dapat dibuat persamaan struktural yaitu persamaan regresi yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan. Persamaan tersebut sebagai berikut:

$$X_3 = pX_1 + pX_2$$

X_1 = Fasilitas

X_2 = Pelayanan

X_3 = Kepuasan Nasabah

p = Koefisien Regresi.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Statistik deskriptif yang digunakan adalah ukuran gejala pusat yang meliputi skor tertinggi, skor terendah, rata-rata (mean), nilai yang sering muncul pada jawaban responden (modus), nilai tengah (median), simpangan baku (standar deviasi) serta varians sampel. Selain ukuran gejala pusat dan penyebaran data digunakan juga tabel distribusi frekuensi dan grafik histogram.

Deskripsi data yang disajikan pada bagian ini meliputi data variabel kepuasan nasabah (X_3), fasilitas (X_1), pelayanan (X_2), setelah diolah dengan menggunakan statistik deskriptif dengan program SPSS 20 didapat ukuran tendensi sentral seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Ukuran Tendensi Sentral.

		Statistics		
		Fasilitas	Pelayanan	Kepuasan_Nasabah
N	Valid	265	265	265
	Missing	0	0	0
Mean		50,5623	59,2943	46,8830
Median		51,0000	59,0000	47,0000
Mode		48,00 ^a	59,00 ^a	46,00
Std. Deviation		5,77981	8,38944	5,94016
Variance		33,406	70,383	35,286
Range		34,00	43,00	34,00
Minimum		33,00	38,00	29,00
Maximum		67,00	81,00	63,00
Sum		13399,00	15713,00	12424,00

Sumber: Output SPSS versi 20

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program SPSS versi 20 di atas dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Fasilitas (X_1).

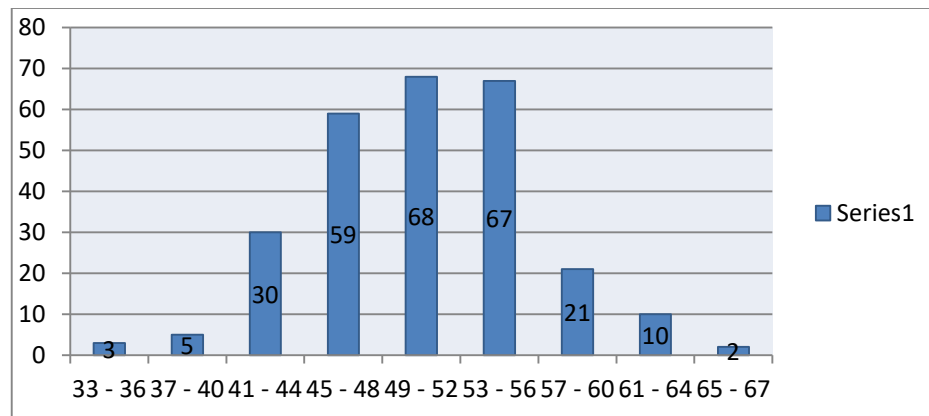
Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh rentang skor yaitu sebesar 35, berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Sturges diperoleh kelas interval sebanyak 9 kelas dengan panjang kelas 4. Distribusi frekuensi data variabel fasilitas dirangkum dalam tabel berikut.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas (X_1).

No	Kelas Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	33 - 36	3	1,132075472	3
2	37 - 40	5	1,886792453	8
3	41 - 44	30	11,32075472	38
4	45 - 48	59	22,26415094	97
5	49 - 52	68	25,66037736	165
6	53 - 56	67	25,28301887	232
7	57 - 60	21	7,924528302	256
8	61 - 64	10	3,773584906	263
9	65 - 67	2	0,754716981	265
Jumlah		265	100	

Berdasarkan tabel di atas nilai modus pada kelas interval ke empat 45 – 48, median dan mean terletak pada kelas interval ke lima 49 – 52. Selain itu jumlah responden yang memperoleh skor tertinggi dan skor terendah jumlahnya berimbang sehingga data memiliki

kecenderungan berdistribusi secara normal. Tabel di atas juga menggambarkan bahwa penyebaran frekuensi variabel fasilitas merupakan kurva simetris. Secara grafis penyebaran distribusi skor variabel fasilitas dapat dilihat lebih jelas melalui histogram pada gambar berikut ini.



Gambar 1. Histogram fasilitas

2. Pelayanan

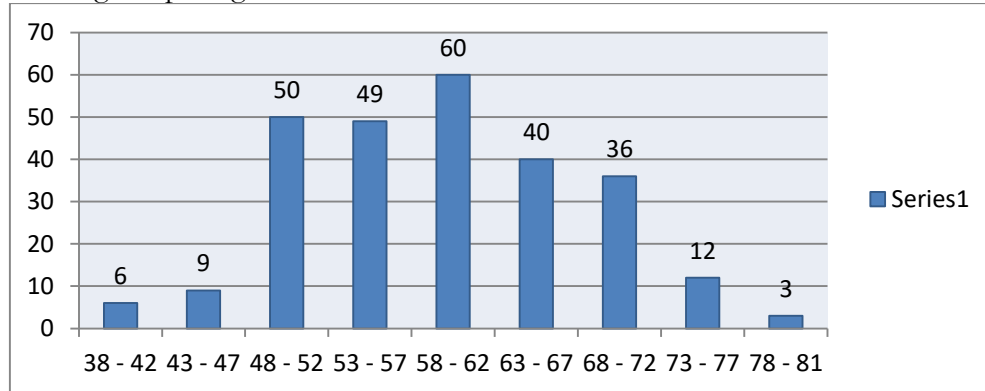
Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh rentang data yaitu sebesar 44, berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Sturges diperoleh kelas interval sebanyak 9 kelas dengan panjang kelas 5. Distribusi frekuensi data variabel pelayanan dirangkum dalam tabel berikut ini.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan (X_2).

No	Kelas Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	38 – 42	6	2,264150943	6
2	43 – 47	9	3,396226415	15
3	48 – 52	50	18,86792453	65
4	53 – 57	49	18,49056604	114
5	58 – 62	60	22,64150943	174
6	63 – 67	40	15,09433962	214
7	68 – 72	36	13,58490566	250
8	73 – 77	12	4,528301887	262
9	78 – 81	3	1,132075472	265
Jumlah		265		100

Berdasarkan tabel di atas nilai modus, median dan mean terletak pada kelas interval lima 58 - 62 Selain itu jumlah responden yang memperoleh skor tertinggi dan skor terendah jumlahnya berimbang sehingga data memiliki kecenderungan berdistribusi secara normal.

Tabel di atas juga menggambarkan bahwa penyebaran frekuensi pelayanan merupakan kurva simetris. Secara grafis penyebaran distribusi skor variabel Pelayanan dapat dilihat lebih jelas melalui histogram pada gambar berikut ini.



Gambar 2. Histogram Pelayanan (X₂).

3. Kepuasan Nasabah (X₃)

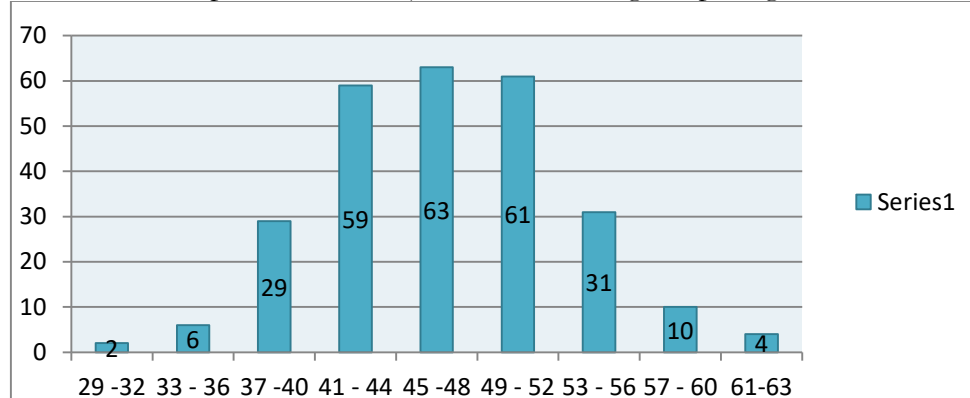
Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh rentang data yaitu 35, berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Sturges diperoleh kelas interval sebanyak 9 kelas dengan panjang kelas 4. Distribusi frekuensi data variabel kepuasan nasabah dirangkum dalam tabel berikut ini:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah (X₃).

No	Kelas Interval	Frekuensi	Frekuensi Relatif (%)	Frekuensi Kumulatif
1	29 - 32	2	0,75471698	2
2	33 - 36	6	2,26415094	8
3	37 - 40	29	10,9433962	37
4	41 - 44	59	22,2641509	96
5	45 - 48	63	23,7735849	159
6	49 - 52	61	23,0188679	220
7	53 - 56	31	11,6981132	251
8	57 - 60	10	3,77358491	261
9	61 - 63	4	1,50943396	265
Jumlah		265	100	

Berdasarkan tabel di atas nilai modus, median dan mean terletak pada kelas interval ke empat 45 – 48. Selain itu jumlah responden yang memperoleh skor tertinggi dan skor terendah jumlahnya berimbang sehingga data memiliki kecenderungan berdistribusi secara normal. Tabel di atas juga menggambarkan bahwa penyebaran frekuensi variabel kepuasan

nasabah merupakan kurva simetris. Secara grafis penyebaran distribusi skor variabel Kepuasan nasabah dapat dilihat lebih jelas melalui histogram pada gambar berikut ini.



Gambar 3. Histogram Variabel Kepuasan nasabah (X₃).

Hasil pengujian prasyarat analisis dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 20 menunjukkan bahwa variabel fasilitas, pelayanan, dan kepuasan nasabah berdistribusi normal, homogen, dan linear dan dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya yaitu: uji pengaruh antar variabel dan uji hipotesis.

Selanjutnya hasil pengujian pengaruh antar variabel, dapat dilihat pada hasil analisis regresi berikut ini:

Tabel 9. Hasil Pengujian Koefisien Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	,854	,874		,977	,330
	Fasilitas	,439	,035	,428	12,565	,000
	Pelayanan	,402	,024	,567	16,672	,000

a. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan perhitungan hasil perhitungan dalam tabel koefisien regresi di atas dapat diketahui bahwa: Nilai koefisien regresi variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan nasabah adalah sebesar 0,439 atau 43,9%. Artinya fasilitas mengalami kenaikan 1 satuan, maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar konstanta= 0.854. Koefisien bernilai positif artinya pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

b. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan perhitungan hasil perhitungan dalam tabel koefisien regresi di atas dapat diketahui bahwa: Nilai koefisien regresi variabel pelayanan terhadap variabel kepuasan nasabah adalah sebesar 0.402 atau 40,2% artinya pelayanan mengalami kenaikan 1 satuan, maka k-epuasan nasabah mengalami peningkatan sebesar konstanta= 0.854. Koefisien bernilai positif artinya pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah

c. Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Kerja

Hasil uji koefisien regresi berganda, koefisien determinasi dan uji simultan yang diolah dengan menggunakan software SPSS 20 sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Koefisien Regresi Ganda dan Koefisien Determinasi Fasilitas (X₁) dan Pelayanan (X₂) terhadap Kepuasan nasabah (X₃)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,963a	,928	,928	1,59890

Nilai R sebesar 0,963 menunjukan regresi ganda (fasilitas dan pelayanan) dengan kepuasan nasabah. Dengan mempertimbangkan variasi Nilai R Square sebesar 0,928 memiliki makna besarnya peran atau kontribusi variabel fasilitas dan pelayanan mampu menjelaskan variabel kepuasan nasabah sebesar 0,928 atau sebesar 92,8% sedangkan sisanya 7,2% dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Berikutnya hasil pengujian hipotesis antar variabel, dapat dilihat pada uraian hasil uji hipotesis berikut ini:

a. **Hipotesis Kesatu: Terdapat pengaruh langsung fasilitas (X₁) terhadap kepuasan nasabah (X₃).**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang menggunakan uji parsial (uji-t), diolah dengan menggunakan program SPSS 20, dimana untuk melihat pengaruh variabel fasilitas (X₁) terhadap variabel kepuasan nasabah (X₃). Dari hasil pengujian pada tabel 9 di atas diperoleh angka nilai t_{hitung} variabel X₁ sebesar 12,565, dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (12,565 > 1,969). Maka secara parsial fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu maka H₀ ditolak, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis pertama diterima.

b. **Hipotesis Kedua: Terdapat pengaruh langsung pelayanan (X₂) terhadap kepuasan nasabah (X₃).**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua yang menggunakan uji parsial (uji t), dengan menggunakan program SPSS 20, dimana untuk melihat pengaruh secara parsial antara variabel pelayanan (X₂) terhadap variabel kepuasan nasabah (X₃). Dari hasil pengujian pada tabel di atas diperoleh angka nilai t_{hitung} variabel fasilitas sebesar 16,672, dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ (16,672 > 1,969), maka secara parsial pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu maka H₀ ditolak, artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan dengan kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis kedua diterima.

c. **Hipotesis Ketiga: Terdapat pengaruh langsung fasilitas (X₁) dan pelayanan (X₂) terhadap kepuasan nasabah (X₃).**

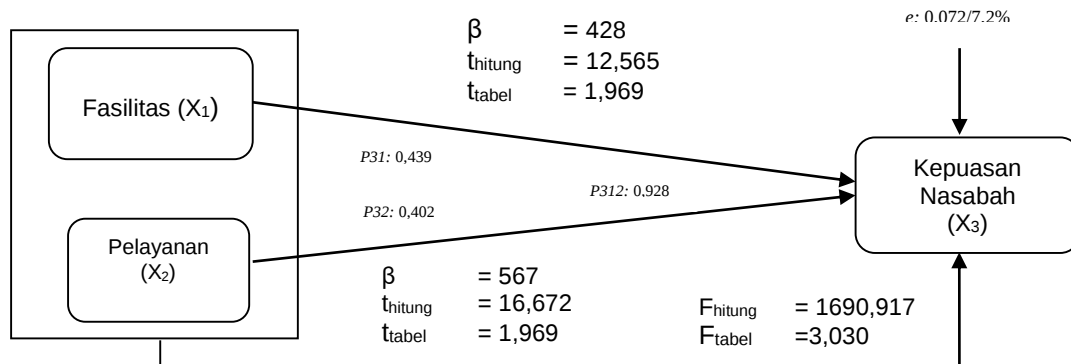
Hasil pengujian dengan aplikasi SPSS 20, tentang pengaruh secara simultan fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 11. Hasil uji Simultan

ANOVAa						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8645,577	2	4322,788	1690,917	,000b
	Residual	669,797	262	2,556		
	Total	9315,374	264			

Uji hipotesis ketiga diuji sesuai dengan paradigma yang mencerminkan hipotesis yaitu fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Untuk menjawab hipotesis ketiga maka dilakukan uji secara simultan (uji f). Dari uji Anova atau f_{test} seperti yang tampak pada tabel di atas dengan menggunakan SPSS 20 *for windows* didapat f_{hitung} sebesar 1690,917 dengan tingkat probabilitas *p-value* sebesar 0,000. Dikarenakan nilai $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$ ($1690,917 > 3,030$) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, artinya terdapat pengaruh secara signifikan antara fasilitas dan Pelayanan secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis ketiga diterima.

Hasil persamaan penelitian jika di masukkan ke dalam gambar persamaan struktural, dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 4. Model Persamaan Regresi

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat dipahami bahwa variabel fasilitas dan pelayanan memberikan pengaruh yang hampir sama besarnya terhadap kepuasan nasabah, dan menjadi sangat berpengaruh jika fasilitas dan pelayanan dibuat secara bersama-sama. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin baik fasilitas dan pelayanan yang dimiliki oleh Bank Mandiri Syariah Cabang Muara Bulian, maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabahnya.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan, analisis data dan perhitungan statistik sebagaimana yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik fasilitas yang dimiliki oleh bank, maka akan semakin baik pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Muara Bulian. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan “fasilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah” dapat diterima. Indikator fasilitas yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah: penampilan, keadaan lingkungan, sarana prasarana, perlengkapan, dan peralatan.
2. Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik pelayanan yang dirasakan oleh nasabah, maka akan semakin baik pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Muara Bulian. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan “pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah” dapat diterima. Indikator pelayanan terdiri dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*.
3. Fasilitas dan pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah apabila semakin baik fasilitas dan pelayanan yang diberikan, maka akan semakin baik pula kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Muara Bulian. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan “pemahaman fasilitas dan pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah” dapat diterima.

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis menemukan hal yang baru (*novelty*) dari penelitian ini yaitu: fasilitas dan pelayanan memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan nasabah. Dimana penelitian sebelumnya belum ada ditemukan yang secara langsung membahas tentang ketiga variabel tersebut. Sehingga dapat diambil benang merahnya, fasilitas yang diberikan baik, pelayanan yang baik, maka akan terwujud kepuasan nasabah dan berdampak pada kualitas Bank Syariah Mandiri Cabang Muara Bulian. Simpulan dapat bersifat generalisasi temuan sesuai permasalahan penelitian, dapat pula berupa rekomendasi untuk langkah selanjutnya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan, dan implikasinya maka diajukan rekomendasi/ saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Mandiri

Dalam meningkatkan kepuasan nasabah, pemberian fasilitas harus lebih ditingkatkan. Pihak perusahaan harus lebih memperhatikan fasilitas yang diberikan kepada nasabah agar sesuai dengan tujuan perusahaan. Jika hal tersebut dilakukan maka nasabah akan merasa puas dan nyaman dan dapat meningkatkan minat nasabah dalam bertransaksi dan menabung, diikuti dengan pelayanan yang baik, karena pelayanan memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Muara Bulian, karena jika pelayanan yang diberikan baik, maka nasabah akan merasa puas dan dapat meningkatkan minat nasabah dalam bertransaksi.

2. Bagi Peneliti

Untuk penelitian kepuasan nasabah lebih lanjut, perlu dilakukan dengan melibatkan variabel lain di luar variabel yang diteliti, karena dalam penelitian ini hanya melibatkan dua variabel bebas (*independent*) yang sudah teridentifikasi mempengaruhi variabel terikat (*dependent*), yaitu: fasilitas, pelayanan dan kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian membuktikan bahwa pengaruh fasilitas, dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Muara Bulian berada pada angka 0.928 (92.8%) dan masih ada variabel residu (sisa) yang belum teridentifikasi sebanyak 0,72 atau 7,2%. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada variabel diluar atau yang lain dan belum diteliti, namun tersisa sangat kecil. Kepada Peneliti lain agar kiranya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan atau rujukan dalam menyelesaikan masalah yang sama, dan penelitian ini juga perlu ditindak lanjuti khususnya yang berkaitan dengan variabel-variabel yang sama.

Referensi

- Ansori. (2017). *Dosen berprestasi sebuah telaah kepuasan kerja*. Hanggar Kreator.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI). (2014). *Mengelola kualitas layanan perbankan*.
- Mujahidin, A. (2018). *Ruang lingkup dan praktik mediasi sengketa ekonomi syariah*.
- Muhidin, S. A., & Abdurahman, M. (2009). *Analisis korelasi, regresi dan jalur dalam penelitian*. CV. Pustak Setia.
- Santoso, M. (2019). *Loyalitas nasabah pada bank perkreditan rakyat wilayah Cirebon*. CV Budi Utama.
- Sugiyono. (2009). *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.
- Siregar, S. (2014). *Statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17*. Bumi Aksara.
- Usman, H., & Akbar, P. S. (2009). *Metodologi penelitian sosial*. PT. Bumi Aksara.
- Undang-undang Perbankan Syariah. (2013).

Catatan Biografi

ANSORI bekerja sebagai dosen di IAI Nusantara Batang Hari, Jambi, Indonesia; ansori1183@gmail.com

EL MUNAWAROH bekerja sebagai dosen di IAI Nusantara Batang Hari, Jambi, Indonesia;

BUNGA REKA bekerja sebagai dosen di IAI Nusantara Batang Hari, Jambi, Indonesia