

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP, JAMINAN DAN EMPATI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP KEUTAPANG



Disusun Oleh:

**DEDI PARLINDUNGAN HARAHAP
NIM. 190603351**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2026M / 1447H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Dedi Parlindungan Harahap

NIM : 190603351

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.



Dedi Parlindungan Harahap

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH BUKTI FISIK, KEANDALAN, DAYA TANGGAP,
JAMINAN DAN EMPATI TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KCP KEUTAPANG**

Disusun Oleh:

Dedi Parlindungan Harahap

NIM:190603351

Diajukan untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya
telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP:1197711052006042003

Pembimbing II

Isnaliaha, S.H., MA
NIP:2029099003

Mengetahui, Ketua Prodi,

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP.197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

**Analisis Pengaruh Bukti Fisik,Keandalan,Daya Tanggap Jamiaan Dan Empati Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang**

Dedi Parlindungan Harahap

NIM: 190603351

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1) dalam Bidang \

Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: **Senin, 15 juni 2026 M / 29 Dzulhijjah 1447 H**

**Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi**

Ketua

Dr. Nevi Hasnita, M. Ag.
NIP. 197711052006042003

Sekretaris

Dr. Isnalia, S.H., M.A.
NIP. 1990092920252120

Penguji I

Dr. Ayumiati, S.E., M.Si., CTR
NIP. 197806152009122002

Penguji II

Akmal Riza, S.E., M.Si.

NIP. 198402022023211021

A R - R A N I R Y

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh,

Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Dedi Parlindungan Harahap
NIM : 190603351
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : 190603351@srudent.ar-raniry.ac.id

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi

yang berjudul:

Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 16 Juni 2026

Penulis

Dedi Parlindungan Harahap
NIM. 190603351

Mengetahui

Pembimbing I

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.A
NIP. 1197711052006042003

Pembimbing II

Dr. Isnaliaha, S.M., M.A
NIP. 199009292025212004

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kepada Allah SWT, atas berkat dan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian terdapat dalam skripsi ini yang berjudul **“Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang”**. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang dengan hadirnya penelitian ini semoga menjadi bagian menyampaikan sunnahnya dalam khazanah ilmu pengetahuan. Penelitian skripsi ini dilakukan dengan penuh perjuangan sehingga didalamnya tidak mungkin tidak ada dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak baik dalam bentuk moral maupun material, secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh elemen yang terlibat dan terkait baik secara akademis maupun non akademis.

Shalawat beriring salam tidak lupa kita sanjung sajikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Dimana beliau telah membawa kita dari alam jahiliyah menuju alam yang penuh kemuliaan seperti yang sedang kita rasakan saat ini. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan skripsi ini oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh yang telah memberikan dukungan serta fasilitas

akademik selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah sekaligus Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran dalam memberikan arahan, bimbingan, saran, serta motivasi kepada penulis sejak proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.
3. Hafizh Maulana, SP., S.HI., M.E., selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh yang telah memberikan dukungan dan fasilitas yang menunjang proses akademik penulis.
4. Dr. Isnaliana, S.HI., M.A., selaku Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta saran yang sangat berarti dalam proses penyusunan dan penyempurnaan skripsi ini.
5. Dr. Ayumiati, S.E., M.Si., CTTTr. dan Akmal Riza, S.E., M.Si., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang membangun sehingga skripsi ini dapat disempurnakan dengan lebih baik.
6. Prof. Dr. Muhammad R Yasir Yusuf, M.A., selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan bimbingan, nasihat, arahan, dan motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan pada Program Studi Perbankan Syariah. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen, tenaga kependidikan, serta civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh atas ilmu, pelayanan, dan bantuan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.

7. Pimpinan dan seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Keutapang yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian serta membantu dalam proses pengumpulan data. Terima kasih atas waktu, kerja sama, bantuan, dan informasi yang diberikan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
8. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Andaral Harahap dan Ibunda Siti Englan Siregar, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta bantuan moril dan materiel yang tidak terhingga kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyelesaian skripsi ini. Terima kasih juga kepada Adinda Sahdana Harahap yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa kepada penulis.
9. Sahabat serta teman-teman seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah, khususnya teman-teman seangkatan, yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan, kebersamaan, dan berbagai pengalaman berharga selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari tulisan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat, dan kepada Allah juga kita berserah diri. Amin.

Aamiin yaa Rabbal 'Alamin...

Banda Aceh, 16 Juni 2026

Penulis,

Dedi Parlindungan Harahap

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
وَ	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qīla*
يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

- a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al,

serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul
Munawwarah*

طَلْحَة : *Ṭalḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Miṣr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Dedi Parlindungan Harahap
Nim : 190602021
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang
Pembimbing I : Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
Pembimbing II : Dr. Isnaliana, S.HI., M.A.

Persaingan industri perbankan menuntut peningkatan kualitas pelayanan untuk peningkatan nasabah. Meskipun inovasi dan digitalisasi telah dilakukan. Namun masih terdapat keluhan terkait keterlambatan pelayanan, kurangnya responsivitas, serta ketidakkonsistenan layanan yang berdampak pada kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek profesionalitas, tetapi juga kesesuaian dengan prinsip syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik sampling insidental. Analisis data dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda melalui uji parsial, uji simultan, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel keandalan, daya tanggap, dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan bukti fisik dan empati tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek keandalan, daya tanggap, dan jaminan, dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Perbankan Syariah.*

DAFTAR ISI

HALAMAN LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN DALAM SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG HASIL	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	x
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Pembahasan	11
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 13
2.1 Model SERVQUAL	13
2.2 Kualitas Layanan.....	14
2.3 Dimensi Kualitas Layanan	17
2.3.1 Keandalan (<i>Reliability</i>)	17
2.3.2 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>).....	19
2.3.3 Jaminan (<i>Assurance</i>)	21
2.3.4 Empati (<i>Empathy</i>).....	23
2.3.5 Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	25
2.4 Kepuasan Pelanggan	27
2.4.1 Definisi Kepuasan.....	27

2.4.2 Kepuasan Pelanggan	28
2.4.3 Indikator Variabel Kepuasan.....	29
2.5 Penelitian Terkait	30
2.6 Pengaruh antar Variabel.....	37
2.6.1 Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) terhadap Kepuasan Nasabah	37
2.5.2 Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) terhadap Kepuasan Nasabah	38
2.5.2 Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) terhadap Kepuasan Nasabah	39
2.5.4 Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) terhadap Kepuasan Nasabah	39
2.5.5 Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) terhadap Kepuasan Nasabah	40
2.7 Kerangka Pemikiran.....	41
2.8 Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	44
3.1.1 Jenis Penelitian.....	44
3.1.1 Sumber Data.....	45
3.2 Lokasi dan Objek Penelitian	46
3.3 Populasi dan Sampel	46
3.3.1 Populasi.....	46
3.3.2 Sampel	47
3.4 Metode Pengumpulan Data	49
3.5 Skala Pengukuran.....	50
3.6 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian....	51
3.6.1 Definisi Variabel Penelitian	51
3.6.2 Operasional Variabel Penelitian.....	51
3.7 Metode Analisis Data.....	54
3.8 Instrumen Penelitian.....	54
3.9 Uji Asumsi Klasik	55
3.10 Analisis Regresi Linier Berganda	57
3.11 Pengujian Hipotesis.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62

4.1 Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia	62
4.2 Visi dan Misi BSI.....	63
4.3 Produk dan Layanan.....	64
4.4 Deskripsi Data Responden	69
4.5 Statistik Deskriptif	73
4.5.1 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Bukti Fisik (X1)	73
4.5.2 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Daya Tanggap (X2)	74
4.5.3 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Keandalan (X3)	75
4.5.4 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Jaminan (X4)	75
4.5.5 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Empati (X5)	76
4.5.6 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y).....	77
4.6 Uji Instrumen	78
4.6.1 Uji Validitas	78
4.6.2 Uji Reliabilitas	80
4.7 Uji Asumsi Klasik	81
4.7.1 Uji Normalitas.....	81
4.7.2 Uji Multikolinieritas.....	83
4.7.3 Uji Heterokedastisitas	84
4.8 Analisis Regresi Linier Berganda	85
4.8 Pengujian Hipotesis.....	87
4.8.1 Uji F simultan	87
4.8.2 Uji Parsial (t).....	88
4.8.3 Uji Koefesien Determinasi (R^2).....	90
4.9 Pembahasan	92
4.9.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.....	92
4.9.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.....	94
4.9.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.....	95
4.9.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.	97
4.9.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.	99

4.9.6 Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang	101
BAB V PENUTUP	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	114



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terkait	20
Tabel 3.1	Instrumen Skala Likert	32
Tabel 3.2	Operasional Variabel	33
Tabel 4.1	Jawaban Responden Untuk Variabel Bukti Fisik (X_1) .	50
Tabel 4.2	Jawaban Responden Untuk Variabel Daya Tanggap (X_2)	51
Tabel 4.3	Jawaban Responden Untuk Variabel Keandalan (X_3)	52
Tabel 4.4	Jawaban Responden Untuk Variabel Jaminan (X_4)	52
Tabel 4.5	Jawaban Responden Untuk Variabel Empati (X_5)	53
Tabel 4.6	Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Data	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.10	Hasil Uji Multikolinieritas	59
Tabel 4.11	Hasil Uji Heterokedastisitas	59
Tabel 4.12	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	61
Tabel 4.13	Hasil Uji Simultan (F)	62
Tabel 4.14	Hasil Uji Parsial (t)	63
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefesien Determinasi (R^2)	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Gender.....	48
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	48
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	49
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Profesi	49
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Durasi Nasabah.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian	84
Lampiran 2. Hasil Tabulasi Jawaban Responden.....	88
Lampiran 3. Output SPSS.....	95
Lampiran 4. Daftar Riwayat Hidup.....	147



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Nasabah tidak lagi hanya mempertimbangkan keamanan dana dan kelengkapan produk, tetapi juga menilai bank berdasarkan kecepatan pelayanan, ketepatan transaksi, kejelasan informasi, kemudahan akses, keamanan sistem, serta kemampuan pegawai dalam menyelesaikan permasalahan. Kondisi tersebut menjadikan kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor strategis karena pengalaman yang diterima nasabah dapat memengaruhi kepuasan, kepercayaan, dan keberlanjutan hubungan nasabah dengan lembaga perbankan.

Tuntutan peningkatan kualitas pelayanan semakin relevan dalam perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan mencatat bahwa total aset perbankan syariah Indonesia mencapai Rp1.006,18 triliun pada September 2025 atau tumbuh sebesar 9,39 persen secara tahunan (Otoritas Jasa Keuangan, 2025). Pertumbuhan tersebut menunjukkan bahwa perbankan syariah semakin memiliki peranan penting dalam sistem keuangan nasional. Namun, peningkatan aset dan perluasan basis nasabah perlu diikuti oleh peningkatan mutu pelayanan agar perkembangan industri tidak hanya terlihat melalui indikator keuangan, tetapi juga melalui kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu institusi utama dalam perkembangan perbankan syariah nasional. BSI mulai

beroperasi pada 1 Februari 2021 sebagai hasil penggabungan PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Penggabungan tersebut ditujukan untuk membentuk bank syariah nasional dengan kapasitas permodalan, jaringan pelayanan, teknologi, produk, dan sumber daya manusia yang lebih kuat.

Skala pelayanan BSI terus mengalami pertumbuhan. Jumlah nasabah BSI meningkat dari 17,78 juta nasabah pada 2022 menjadi 23,14 juta nasabah pada 2025 (PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2026). Pertumbuhan lebih dari lima juta nasabah dalam tiga tahun menunjukkan semakin luasnya penerimaan masyarakat terhadap layanan BSI. Namun, pertumbuhan tersebut juga meningkatkan tekanan terhadap kapasitas operasional bank. Semakin besar jumlah nasabah yang dilayani, semakin tinggi kebutuhan untuk menjaga kecepatan, ketepatan, keamanan, dan konsistensi pelayanan pada seluruh kantor cabang dan kanal digital.

Pertumbuhan jumlah nasabah tidak dapat secara langsung ditafsirkan sebagai bukti bahwa seluruh nasabah telah merasa puas. Peningkatan jumlah pengguna layanan dapat diikuti oleh meningkatnya frekuensi transaksi, kepadatan pelayanan, gangguan sistem, kebutuhan informasi, dan potensi pengaduan. Laporan Tahunan BSI 2024 menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 359.280 pengaduan nasabah, yang terdiri atas 8.390 pengaduan mengenai kejahatan eksternal, 12.357 pengaduan produk, dan 338.533 pengaduan transaksi lainnya (PT Bank Syariah Indonesia Tbk,

2025a). Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pengaduan berkaitan dengan aktivitas transaksi yang dialami langsung oleh nasabah.

BSI juga melaporkan bahwa 99,97 persen pengaduan pada 2024 telah diselesaikan (PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2025b). Tingginya tingkat penyelesaian tersebut menunjukkan bahwa BSI telah memiliki mekanisme penanganan pengaduan yang relatif baik. Meskipun demikian, keberhasilan menyelesaikan pengaduan belum tentu menunjukkan bahwa bank telah sepenuhnya berhasil mencegah munculnya ketidakpuasan. Penanganan pengaduan bersifat korektif, sedangkan kualitas pelayanan yang baik juga seharusnya bersifat preventif melalui transaksi yang akurat, informasi yang jelas, respons yang cepat, kompetensi pegawai, dan perhatian terhadap kebutuhan nasabah.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya persoalan penting. Di satu sisi, BSI mengalami pertumbuhan jumlah nasabah dan mampu menyelesaikan hampir seluruh pengaduan. Di sisi lain, jumlah pengaduan yang mencapai ratusan ribu menunjukkan bahwa masih terdapat pengalaman pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan nasabah. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan tidak cukup dinilai berdasarkan pertumbuhan jumlah nasabah dan tingkat penyelesaian pengaduan, tetapi juga perlu dilihat dari kualitas pelayanan yang dirasakan secara langsung oleh nasabah.

Permasalahan pelayanan juga terindikasi pada tingkat unit. Berdasarkan wawancara pendahuluan terhadap tiga orang nasabah

BSI KCP Keutapang pada Desember 2025, pelayanan secara umum dinilai cukup baik. Namun, masih ditemukan keluhan mengenai waktu tunggu yang relatif lama pada kondisi tertentu, respons petugas yang belum selalu konsisten dalam memberikan penjelasan, serta kecepatan pelayanan yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan nasabah. Temuan tersebut belum dapat mewakili seluruh nasabah, tetapi menunjukkan adanya indikasi kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan (Wawancara Pendahuluan Nasabah, 2025).

Permasalahan tersebut tidak cukup dianalisis hanya melalui data korporasi BSI secara nasional. Capaian perusahaan belum tentu menggambarkan kualitas pelayanan pada setiap kantor cabang pembantu. Kualitas pelayanan pada tingkat unit dapat berbeda karena dipengaruhi oleh kondisi fasilitas, karakteristik transaksi, kompetensi pegawai, kecepatan respons, dan kemampuan petugas memahami kebutuhan nasabah. Oleh sebab itu, penelitian pada tingkat kantor cabang pembantu diperlukan untuk memperoleh gambaran yang lebih spesifik mengenai faktor pelayanan yang memengaruhi kepuasan nasabah.

Salah satu pendekatan yang banyak digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan adalah SERVQUAL. Model ini mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasuraman et al., 1988). Bukti fisik berkaitan dengan fasilitas dan sarana pelayanan. Keandalan menunjukkan kemampuan bank memberikan

pelayanan secara tepat dan konsisten. Daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kecepatan pegawai membantu nasabah. Jaminan mencerminkan kompetensi dan kemampuan pegawai memberikan rasa aman, sedangkan empati menunjukkan perhatian personal terhadap kebutuhan nasabah.

Kelima dimensi tersebut perlu diuji secara terpisah karena hasil penelitian terdahulu belum menunjukkan kesimpulan yang konsisten. Hasyim dan Fauzi (2021) menemukan bahwa bukti fisik, keandalan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah, sedangkan daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh signifikan. Sebaliknya, Alam et al. (2022) menemukan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati seluruhnya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pertentangan tersebut menunjukkan bahwa pengaruh setiap dimensi SERVQUAL tidak bersifat universal. Daya tanggap dan jaminan yang tidak signifikan dalam penelitian Hasyim & Fauzi (2021) justru ditemukan signifikan dalam penelitian Alam et al. (2022). Perbedaan hasil tersebut dapat dipengaruhi oleh karakteristik bank, profil nasabah, budaya masyarakat, dan lingkungan pelayanan. Kondisi ini membentuk empirical gap yang perlu diuji kembali pada lokasi dan institusi yang berbeda.

Selain itu, terdapat kesenjangan pada cara kualitas pelayanan diukur dalam penelitian mengenai BSI. Azkiya et al. (2022) menemukan bahwa kinerja karyawan, kualitas pelayanan, dan

kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Citeureup 1. Namun, penelitian tersebut masih menempatkan kualitas pelayanan sebagai satu variabel umum dan belum menguji bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara terpisah. Akibatnya, penelitian tersebut belum dapat menjelaskan dimensi pelayanan mana yang paling dominan memengaruhi kepuasan nasabah.

Kebutuhan penelitian menjadi semakin penting dalam konteks Provinsi Aceh. Aceh memiliki lingkungan kelembagaan perbankan yang berbeda karena diberlakukannya Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah. Qanun tersebut menjadi dasar pelaksanaan kegiatan lembaga keuangan berdasarkan prinsip syariah di Aceh (Pemerintah Aceh, 2018). Kondisi tersebut menyebabkan penggunaan layanan bank syariah di Aceh tidak hanya dipengaruhi oleh preferensi nasabah, tetapi juga oleh lingkungan regulasi daerah.

Implikasinya, tingginya jumlah pengguna bank syariah di Aceh tidak dapat langsung diartikan sebagai bukti tingginya kepuasan. Nasabah dapat tetap menggunakan layanan bank syariah karena struktur perbankan di Aceh berbeda dari wilayah lain. Oleh karena itu, kepuasan perlu diukur berdasarkan pengalaman aktual nasabah terhadap fasilitas, ketepatan pelayanan, kecepatan respons, rasa aman, dan perhatian pegawai.

BSI KCP Keutapang merupakan salah satu unit pelayanan BSI yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Sebagai kantor

cabang pembantu, unit tersebut melayani pembukaan rekening, transaksi, administrasi perbankan, penyampaian informasi produk, dan penanganan kendala nasabah. Sampai saat ini, tidak ditemukan data publik yang secara khusus menyajikan jumlah nasabah, jumlah keluhan, waktu tunggu, maupun hasil survei kepuasan pada BSI KCP Keutapang. Oleh karena itu, penelitian langsung kepada nasabah diperlukan untuk memperoleh bukti empiris mengenai kualitas pelayanan yang mereka rasakan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki tiga kesenjangan utama. Pertama, terdapat phenomenon gap antara pertumbuhan jumlah nasabah BSI dan masih tingginya volume pengaduan, yang diperkuat oleh temuan awal mengenai waktu tunggu, konsistensi respons, dan kecepatan pelayanan di BSI KCP Keutapang. Kedua, terdapat empirical gap karena hasil penelitian terdahulu menunjukkan pertentangan mengenai pengaruh daya tanggap dan jaminan terhadap kepuasan. Ketiga, terdapat contextual gap karena penelitian yang menguji lima dimensi SERVQUAL secara terpisah pada kantor cabang pembantu BSI dalam konteks penerapan sistem keuangan syariah di Aceh masih terbatas.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara individual terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Keutapang. Penelitian ini tidak menempatkan kualitas pelayanan sebagai satu variabel agregat, tetapi berusaha mengidentifikasi kontribusi masing-masing

dimensi. Selain itu, penelitian dilakukan dalam konteks Aceh yang memiliki karakteristik kelembagaan perbankan syariah yang berbeda dari wilayah lain.

Berdasarkan keseluruhan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Keutapang. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul “Analisis Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang?
2. Apakah keandalan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang?
3. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang?
4. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang?
5. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang?

6. Apakah kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.
2. Untuk menguji pengaruh keandalan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.
3. Untuk menguji pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.
4. Untuk menguji pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.
5. Untuk menguji pengaruh empati terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.
6. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi pihak manajemen bank syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan memperhatikan dimensi-

dimensi layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, bank dapat merancang strategi pelayanan yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

2. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi kinerja pegawai, khususnya pada bagian pelayanan (*frontliner*), serta sebagai dasar untuk memperbaiki sistem pelayanan bank secara keseluruhan sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat daya saing lembaga keuangan syariah.

1.4.2 Manfaat teoritis

1. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmiah di bidang manajemen pelayanan dengan memperluas penerapan model SERVQUAL dalam konteks perbankan syariah, khususnya di Aceh yang menerapkan sistem keuangan berbasis prinsip-prinsip syariah.
2. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan nasabah pada lembaga keuangan syariah, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji variabel lain seperti loyalitas, kepercayaan, atau komitmen nasabah.

1.4.3 Manfaat kebijakan

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan dan pembuat kebijakan pada

bank syariah dalam menyusun standar operasional prosedur pelayanan yang lebih responsif, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan nasabah.

2. Penelitian ini dapat menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan pengembangan sumber daya manusia, khususnya melalui pelatihan, evaluasi kinerja, dan peningkatan kompetensi pegawai pada bagian pelayanan, sehingga kualitas layanan dapat diterapkan secara konsisten pada seluruh unit kerja.

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai keseluruhan isi penelitian, disusunlah sistematika penulisan yang merinci materi dan pembahasan dalam setiap bab. Adapun susunan sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I merupakan bagian pendahuluan yang memuat penjelasan mengenai latar belakang permasalahan yang menjadi dasar dilakukannya penelitian. Pada bab ini juga dijelaskan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta gambaran umum mengenai sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini. Melalui bab pendahuluan, pembaca dapat memahami arah dan fokus penelitian yang dilakukan.

Bab II membahas landasan teori yang menjadi dasar dalam penelitian. Bagian ini memuat teori-teori yang relevan dengan topik penelitian, hasil kajian penelitian terdahulu, kerangka berpikir penelitian, serta hipotesis yang digunakan sebagai dasar pengujian. Landasan teori disusun untuk memberikan pemahaman konseptual dan mendukung analisis terhadap permasalahan yang diteliti.

Bab III menjelaskan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Pada bab ini diuraikan mengenai variabel penelitian, teknik penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan dalam pengujian data penelitian. Penjelasan metode penelitian bertujuan agar proses penelitian dapat dipahami secara sistematis dan ilmiah.

Bab IV berisi hasil penelitian dan pembahasan. Dalam bab ini dijelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, penyajian hasil analisis data, serta pembahasan terhadap hasil penelitian berdasarkan teori dan penelitian terdahulu. Hasil yang diperoleh kemudian diinterpretasikan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Bab V merupakan bagian penutup yang memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, pada bab ini juga disampaikan saran-saran yang diberikan peneliti sebagai bahan pertimbangan bagi pihak terkait maupun untuk penelitian selanjutnya. Kesimpulan dan saran diharapkan dapat memberikan manfaat serta kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di lapangan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Model SERVQUAL

Menurut Model SERVQUAL merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada berbagai sektor jasa, termasuk industri perbankan. Model ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dengan konsep dasar bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh perbandingan antara harapan pelanggan (*expectations*) dengan persepsi pelanggan (*perceptions*) terhadap pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan akan dinilai baik. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dinilai kurang baik.

Parasuraman et al. (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan suatu layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten. Oleh karena itu, kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia jasa, tetapi juga dipengaruhi oleh penilaian pelanggan terhadap pengalaman pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, kualitas pelayanan bersifat subjektif karena bergantung pada persepsi masing-masing pelanggan.

Model SERVQUAL dikembangkan sebagai instrumen untuk mengidentifikasi kesenjangan (*service quality gap*) antara harapan

dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Melalui model ini, organisasi dapat mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan sekaligus mengetahui aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Sejak diperkenalkan, SERVQUAL telah menjadi salah satu model yang paling luas digunakan dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan karena dinilai memiliki validitas dan reliabilitas yang baik pada berbagai bidang jasa.

2.2 Kualitas Layanan

Menurut Ushantha et al. (2014), kualitas layanan memiliki dampak besar terhadap kinerja, kesuksesan, dan kelangsungan hidup suatu organisasi di sektor perbankan. Berbagai studi yang disampaikan oleh Ahmed et al. (2021) menjadi dasar dari kualitas layanan yang telah diteliti secara menyeluruh oleh para akademisi di berbagai bidang. Kualitas layanan terjadi ketika pelanggan mengevaluasi kinerja aktual dibandingkan dengan tingkat kualitas layanan yang diharapkan (Parasuraman et al., 1988). Berbagai bukti penelitian menunjukkan bahwa pelanggan memahami kualitas layanan berdasarkan interpretasi mereka sendiri sebelum membentuk kesan terhadapnya (Ushantha et al., 2014). Pelanggan membentuk harapan mereka terhadap layanan yang akan datang selama proses transaksi. Karena bersifat berfokus pada konsumen, kualitas layanan memberikan solusi yang lebih baik bagi pelanggan dalam semua jenis transaksi bisnis (Siddiqi, 2017). Persaingan pasar menciptakan keuntungan bagi perusahaan karena studi

menunjukkan bahwa layanan berkualitas tinggi mendorong kesuksesan bisnis.

Organisasi memberikan versi kualitas layanan secara keseluruhan, namun pelanggan secara mandiri menilai dan mengevaluasi layanan tersebut. Organisasi akan meninjau strategi mereka karena adanya kesenjangan antara kualitas layanan aktual dengan persepsi pelanggan (Siddiqi, 2017). Pemasaran menghasilkan teori kualitas layanan yang memungkinkan organisasi membangun pertukaran yang bermakna dengan pelanggan mereka (Molaei et al., 2013). Industri perbankan dan sektor jasa sangat bergantung pada kualitas layanan karena mereka kesulitan menunjukkan perbedaan pada produk-produk mereka. Para peneliti terkemuka dalam bidang ini telah melakukan berbagai studi mengenai kualitas layanan melalui eksplorasi kerangka teoritis serta penerapan layanan berdasarkan karakteristik yang berbeda (Al-Azzam, 2015). Beberapa model membantu peneliti dalam menentukan elemen-elemen yang mempengaruhi kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap hasil akhir. Melalui pengumpulan persepsi pelanggan tentang layanan yang diberikan dan layanan yang disediakan oleh perusahaan, Parasuraman et al. (1988) menciptakan model kualitas layanan yang dikenal sebagai SERVQUAL.

Parasuraman et al. (1985) pertama kali mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas layanan yang kemudian berkembang menjadi lima dimensi dalam Empati (*Empathy*), Jaminan

(*Assurance*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Model SERVQUAL tidak memiliki elemen khusus berbasis teknologi web karena awalnya dibuat khusus untuk interaksi langsung antara konsumen dan karyawan bank (Bhagat, 2012). Meskipun terdapat berbagai model pengukuran kualitas layanan, para peneliti tetap memilih instrumen SERVQUAL karena memberikan metode yang mudah untuk menilai kualitas layanan (Siddiqi, 2017).

Model SERVQUAL menghadapi beberapa perbedaan pendapat, namun 22 elemen dari dimensi kualitas layanan tetap tidak berubah dan masih dianggap mencakup keseluruhan domain dari lima dimensi kualitas layanan (Ali & Raza, 2015). Mayoritas penelitian menggunakan model SERVQUAL untuk menilai kualitas layanan di industri perbankan sekaligus mengukur kepuasan, karena kualitas layanan berfungsi sebagai konsep multifungsi (Pakurár et al., 2019). Tingkat kepuasan pelanggan di industri perbankan meningkat setiap kali penyedia layanan memberikan layanan berkualitas tinggi karena kualitas layanan bertindak sebagai faktor dasar yang memengaruhi kepuasan (Piason et al., 2013). Peningkatan kualitas layanan secara langsung akan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi di industri perbankan. Evaluasi kualitas layanan di berbagai lingkungan bisnis menggunakan model SERVQUAL dan model Grönroos sebagai pendekatan penelitian (Piason et al., 2013).

Pelaku bisnis dan pemasar layanan individu di bidang perbankan perlu memahami secara menyeluruh atribut layanan bank mana yang digunakan pelanggan untuk memilih institusi perbankan dalam bertransaksi (Al-Azzam, 2015). Proses pengambilan keputusan mengenai layanan bank bergantung pada nama bank dan keandalan bank yang dikombinasikan dengan jaminan keamanan bank serta fasilitas fisik dari cabang bank. Penyedia layanan akan meningkatkan persepsi kepuasan pelanggan karena mereka mengetahui faktor-faktor apa saja yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi layanan mereka (Boonlertvanich, 2019).

2.3 Dimensi Kualitas Layanan

Penelitian ini mengevaluasi lima faktor kualitas layanan: bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan keandalan (*reliability*) untuk menentukan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Model SERVQUAL menggunakan lima dimensi ini dalam penelitian untuk memenuhi kebutuhan perbankan di Indonesia.

2.3.1 Keandalan (*Reliability*)

2.3.1.1 Definisi Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) merupakan salah satu dimensi utama dalam model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan penyedia jasa untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya sejak

pertama kali pelayanan diberikan. Dalam konteks perbankan, keandalan tercermin dari kemampuan bank dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah disampaikan, baik dari segi ketepatan waktu, keakuratan transaksi, maupun ketelitian dalam pelaksanaan administrasi.

Bitner & Hubbert (1994) menyatakan bahwa penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh tingkat keandalan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, organisasi jasa dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan meminimalkan kesalahan agar kepercayaan pelanggan dapat dipertahankan.

Menurut Vencataya et al. (2019), keandalan mengacu pada kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu, akurat, dan konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam industri perbankan, keandalan menjadi aspek yang sangat penting karena nasabah mengharapkan proses pelayanan yang lancar, minim kesalahan, dan mampu memberikan solusi terhadap berbagai kebutuhan transaksi. Selain itu, pada perbankan syariah, keandalan juga mencakup konsistensi bank dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah pada seluruh produk dan layanan yang diberikan, sehingga mampu membangun kepercayaan nasabah terhadap institusi perbankan syariah.

2.3.1.2 Indikator Keandalan (*Reliability*)

Menurut Parasuraman et al (1988), keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan

pelayanan yang dijanjikan secara tepat, akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Keandalan pelayanan menunjukkan sejauh mana penyedia jasa mampu memenuhi janji pelayanan kepada pelanggan tanpa melakukan kesalahan yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan.

Mengacu pada Parasuraman et al. (1988), indikator keandalan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Kemampuan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Kemampuan karyawan menyelesaikan keluhan secara tepat dan profesional.
4. Ketepatan dan keakuratan pencatatan transaksi

2.3.2 Daya Tanggap (*Responsiveness*)

2.3.2.1 Definisi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan salah satu dimensi dalam model SERVQUAL yang menunjukkan kesediaan dan kemampuan karyawan dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mendefinisikan daya tanggap sebagai komitmen karyawan untuk memberikan pelayanan dengan segera, memberikan perhatian kepada pelanggan, serta merespons pertanyaan dan keluhan secara efektif. Menurut Al-Azzam (2015), inti dari daya tanggap terletak pada kecepatan penyampaian

layanan dan kemampuan memberikan respons yang tepat waktu terhadap kebutuhan pelanggan.

Dalam konteks perbankan, daya tanggap tercermin dari kesiapan karyawan dalam membantu nasabah, memberikan informasi yang jelas, serta menangani keluhan secara cepat dan tepat. Zouari dan Abdelhedi (2021) menyatakan bahwa kemampuan komunikasi yang baik dan ketersediaan staf menjadi faktor penting dalam menyelesaikan permasalahan pelanggan secara efektif. Selain itu, Rubogora (2017) menjelaskan bahwa respons yang cepat terhadap permintaan bantuan, penyelesaian pertanyaan pelanggan secara tepat, serta waktu tunggu pelayanan yang singkat merupakan bagian penting dari dimensi daya tanggap.

Pada perbankan syariah, daya tanggap tidak hanya berkaitan dengan kecepatan pelayanan, tetapi juga kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan nasabah dan memberikan solusi yang sesuai dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, peningkatan daya tanggap memerlukan kompetensi, kesiapan, dan pelatihan yang memadai agar pelayanan yang diberikan mampu meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah (Supatmi et al., 2013).

2.3.2.2 Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kesediaan dan kemampuan penyedia jasa untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Daya tanggap berkaitan dengan

kesiapan karyawan dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan pelanggan selama proses pelayanan.

Mengacu pada Parasuraman et al. (1988), indikator daya tanggap yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Kesiediaan karyawan membantu nasabah.
2. Kecepatan dalam memberikan pelayanan.
3. Efektivitas penanganan keluhan.
4. Kesiapan dan kemampuan karyawan menjawab pertanyaan nasabah secara jelas dan mudah dipahami.

2.3.3 Jaminan (*Assurance*)

2.3.3.1 Definisi Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) merupakan salah satu dimensi dalam model SERVQUAL yang berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan melalui pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dimensi jaminan mencerminkan kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan kemampuan karyawan dalam memberikan keyakinan kepada pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Vencataya et al. (2019) menambahkan bahwa jaminan ditunjukkan melalui pengetahuan dan keterampilan karyawan, sikap sopan dalam berinteraksi, serta kemampuan membangun kepercayaan pelanggan.

Dalam konteks perbankan, jaminan tidak hanya berkaitan dengan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan, tetapi

juga mencakup kemampuan bank dalam menciptakan rasa aman selama proses transaksi serta menjaga kerahasiaan data dan informasi pribadi nasabah. Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa pengetahuan yang memadai mengenai produk dan layanan, disertai kemampuan memberikan penjelasan yang jelas kepada nasabah, akan meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Riani (2024) juga menyatakan bahwa sikap profesional, etika pelayanan, dan rasa hormat yang ditunjukkan karyawan mampu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank.

Pada perbankan syariah, dimensi jaminan tidak hanya mencerminkan profesionalitas pelayanan, tetapi juga keyakinan nasabah bahwa seluruh produk dan layanan yang diberikan telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, kemampuan bank dalam menjaga integritas, keamanan transaksi, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan serta kepuasan nasabah (Ali & Raza, 2015).

2.3.3.2 Indikator Jaminan (Assurance)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), jaminan (*assurance*) merupakan kemampuan penyedia jasa dalam menumbuhkan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kompetensi, kesopanan, serta profesionalitas karyawan. Dimensi jaminan menjadi penting dalam pelayanan perbankan karena berkaitan dengan keamanan transaksi serta kepercayaan nasabah terhadap bank.

Mengacu pada Parasuraman et al. (1988), indikator jaminan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Pengetahuan dan keterampilan karyawan mengenai produk dan layanan perbankan.
2. Rasa aman nasabah selama melakukan transaksi.
3. Kesopanan dan profesionalitas karyawan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemampuan bank menjaga kerahasiaan transaksi dan informasi pribadi nasabah.

2.3.4 Empati (*Empathy*)

2.3.4.1 Definisi Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) merupakan salah satu dimensi dalam model SERVQUAL yang menggambarkan perhatian, kepedulian, dan perlakuan secara individual yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pelanggan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), empati menunjukkan kemampuan organisasi dalam memahami kebutuhan setiap pelanggan serta memberikan pelayanan yang bersifat personal. Vencataya et al. (2019) menjelaskan bahwa empati tercermin melalui pemberian perhatian khusus kepada pelanggan dan upaya organisasi untuk menempatkan pelanggan sebagai prioritas utama.

Dalam konteks perbankan, empati diwujudkan melalui perhatian individual yang diberikan karyawan kepada setiap nasabah, kemampuan memahami kebutuhan spesifik nasabah, serta pemberian pelayanan yang ramah, komunikatif, dan mudah

diakses. Parasuraman et al. (1988) menyatakan bahwa penyedia jasa diharapkan mampu menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan pelanggan, termasuk menyediakan waktu pelayanan yang sesuai sehingga memudahkan pelanggan memperoleh layanan. Nurhayati (2023) menambahkan bahwa empati mencakup sikap mudah didekati, kepekaan terhadap kebutuhan pelanggan, serta kesungguhan karyawan dalam memberikan pelayanan. Sikap empatik tersebut mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan memperkuat hubungan antara bank dengan nasabah (Siddiqi, 2017).

Dalam perbankan syariah, empati tidak hanya diwujudkan melalui pelayanan yang ramah dan penuh perhatian, tetapi juga melalui komitmen bank dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada nilai-nilai keadilan, kepedulian, dan kemaslahatan. Dengan demikian, empati menjadi salah satu faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang yang dilandasi oleh kepercayaan dan kepuasan nasabah.

2.3.4.2 Indikator Empati (*Empathy*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), empati (*empathy*) merupakan perhatian secara individual yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggan melalui pemahaman terhadap kebutuhan serta kepentingan masing-masing pelanggan. Empati menunjukkan adanya kepedulian penyedia jasa dalam membangun hubungan yang baik dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Mengacu pada Parasuraman et al. (1988), indikator empati yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Perhatian individual kepada nasabah.
2. Kemampuan membangun hubungan yang baik dengan nasabah.
3. Pemahaman terhadap kebutuhan spesifik nasabah.
4. Kesesuaian dan kenyamanan jam operasional bank.

2.3.5 Bukti Fisik (*Tangibles*)

2.3.5.1 Definisi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*) merupakan salah satu dimensi dalam model SERVQUAL yang berkaitan dengan segala aspek nyata yang dapat diamati oleh pelanggan selama proses pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), bukti fisik mencakup fasilitas, peralatan, penampilan karyawan, serta media komunikasi yang digunakan oleh organisasi dalam memberikan pelayanan. Dimensi ini menjadi kesan awal yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Dalam sektor perbankan, bukti fisik meliputi kondisi dan kenyamanan gedung bank, kelengkapan serta kemutakhiran teknologi pelayanan, penampilan profesional karyawan, dan kualitas media informasi yang tersedia bagi nasabah. Rosalia dan Purnawati (2018) menyatakan bahwa pelanggan membentuk persepsi terhadap kualitas pelayanan berdasarkan kondisi lingkungan fisik, teknologi yang digunakan, serta profesionalisme penampilan karyawan. Senada dengan itu, Vencataya et al. (2019)

menjelaskan bahwa daya tarik fasilitas, kemodernan peralatan, serta materi komunikasi yang informatif merupakan unsur penting dalam dimensi bukti fisik. Pakurár et al. (2019) juga menambahkan bahwa struktur bangunan, peralatan operasional, dokumen pelayanan, hingga kartu transaksi merupakan bagian dari bukti fisik yang memengaruhi persepsi pelanggan.

Bukti fisik yang baik mampu meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Siddiqi (2017) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kombinasi aspek fisik dan nonfisik dari pelayanan yang diterima. Selain itu, Zouari dan Abdelhedi (2021) menemukan bahwa fasilitas yang representatif, lingkungan yang nyaman, serta teknologi pelayanan yang modern berpengaruh positif terhadap persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks perbankan syariah, bukti fisik juga mencerminkan identitas lembaga melalui fasilitas, media komunikasi, dan lingkungan pelayanan yang selaras dengan nilai-nilai syariah sehingga mampu memperkuat kepercayaan nasabah.

2.3.5.2 Indikator Bukti Fisik (*Tangibles*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), bukti fisik (*tangibles*) merupakan berbagai aspek nyata yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan dalam proses pelayanan. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik, peralatan, teknologi yang digunakan, penampilan karyawan, serta materi komunikasi yang mendukung proses penyampaian jasa.

Mengacu pada Parasuraman et al. (1988), indikator bukti fisik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Kondisi dan tampilan fisik bangunan bank.
2. Kelengkapan dan kemutakhiran peralatan serta teknologi pelayanan.
3. Penampilan karyawan yang rapi dan profesional.
4. Kejelasan dan kelengkapan materi informasi atau promosi.

2.4 Kepuasan Pelanggan

2.4.1 Definisi Kepuasan

Kepuasan merupakan suatu keadaan yang muncul sebagai hasil evaluasi individu setelah membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan kinerja aktual dari suatu produk atau jasa yang diterima. Menurut Tjiptono (2014), kepuasan merupakan penilaian pasca pembelian yang didasarkan pada perbandingan antara kinerja aktual produk atau jasa dengan harapan pelanggan. Apabila kinerja yang dirasakan memenuhi atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kinerja yang diterima berada di bawah harapan, maka akan timbul ketidakpuasan.

Biesok (2017) menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat pemenuhan ketika suatu produk atau jasa mampu memenuhi harapan konsumen. Dengan demikian, kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk atau layanan yang diterima, tetapi juga oleh ekspektasi yang dimiliki konsumen sebelum menggunakan produk atau jasa tersebut.

2.4.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumennya. Menurut Munari et al. (2013), kepuasan pelanggan merupakan matriks penilaian utama yang berkaitan dengan hubungan perusahaan dengan pasar, sekaligus menjadi dasar dalam meningkatkan reputasi perusahaan dan mengarahkan pelaksanaan operasional.

Sasongko (2021) menjelaskan bahwa pelanggan yang merasa puas akan memberikan berbagai manfaat bagi perusahaan, seperti terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan, meningkatnya loyalitas pelanggan, serta munculnya promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang positif. Kondisi tersebut pada akhirnya akan meningkatkan minat pelanggan untuk terus menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.

Menurut Anggarawati..... (2021), kepuasan pelanggan merupakan reaksi pelanggan terhadap kesesuaian antara harapan sebelum menggunakan suatu produk atau jasa dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan. Tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kebutuhan, keinginan, harapan, serta persepsi pelanggan terhadap kualitas produk maupun pelayanan yang diberikan.

Dalam sektor perbankan, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah. Asnawi et al. (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara langsung menentukan

tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh Boonlertvanich (2019) yang menjelaskan bahwa pelanggan akan memberikan penilaian berdasarkan kesesuaian antara harapan mereka dengan pengalaman pelayanan yang diterima. Ahmed et al. (2021) menambahkan bahwa apabila pelayanan yang diberikan mampu melampaui harapan pelanggan, maka akan tercipta hubungan jangka panjang yang kuat antara pelanggan dengan penyedia jasa. Sebaliknya, pelayanan yang tidak memenuhi harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan mendorong penyebaran informasi negatif dari mulut ke mulut.

Dalam konteks perbankan syariah, Mat Nayan & Hassan (2020) menyatakan bahwa kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas dan produk yang ditawarkan, tetapi juga oleh kemudahan akses terhadap layanan serta perilaku karyawan dalam melayani nasabah. Selain itu, Ali & Raza (2015) menemukan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pelanggan, sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing dan profitabilitas bank.

2.4.3 Indikator Variabel Kepuasan

Kepuasan nasabah merupakan respons atau penilaian yang muncul setelah nasabah membandingkan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Tingkat kepuasan nasabah dapat dilihat dari bagaimana nasabah menilai berbagai aspek dalam proses pelayanan, mulai dari prosedur pelayanan hingga keamanan selama memperoleh layanan.

Dalam penelitian ini, pengukuran kepuasan nasabah mengacu pada indikator pelayanan yang dikemukakan oleh Ratminto & Winarsih (2005). Indikator kepuasan nasabah yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Kemudahan prosedur pelayanan.
2. Kejelasan persyaratan pelayanan.
3. Kejelasan dan kompetensi petugas.
4. Keadilan dalam memperoleh pelayanan.
5. Kepastian jadwal pelayanan.
6. Kenyamanan lingkungan pelayanan.
7. Jaminan keamanan selama proses pelayanan.

2.5 Penelitian Terkait

Sejumlah penelitian sebelumnya yang membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah telah dilakukan oleh berbagai peneliti, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Widyawati (2019) menitikberatkan pada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah di Bank Sulselbar Parepare dengan pendekatan kuantitatif dan metode penelitian lapangan (field research). Hasil penelitiannya mengindikasikan bahwa di antara berbagai aspek kinerja karyawan seperti pelayanan, kualitas produk, aspek emosional, harga, dan biaya, yang paling berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah adalah kualitas

pelayanan. Hal ini memperkuat fokus penelitian ini yang menempatkan kualitas layanan sebagai variabel utama yang berpengaruh langsung pada kepuasan nasabah. Perbedaan mendasar dengan penelitian ini adalah Widiyawati hanya menggunakan variabel kinerja karyawan sebagai fokus utama tanpa menggunakan metode SERVQUAL, sedangkan penelitian ini menilai kualitas layanan melalui lima dimensi SERVQUAL untuk mendapatkan gambaran yang lebih detail.

2. Penelitian Jodi (2018) meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel sebanyak 98 responden dan menemukan adanya pengaruh positif yang signifikan antara kedua variabel tersebut terhadap kepuasan nasabah. Meskipun objek penelitian Jodi berbeda dengan penelitian ini yang berfokus pada BSI KCP Keutapang, keduanya sama-sama menggunakan variabel kualitas pelayanan sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Perbedaan utama terletak pada tambahan variabel kinerja karyawan yang turut dianalisis oleh Jodi, sedangkan dalam penelitian ini fokus lebih pada analisis kualitas layanan menggunakan pendekatan SERVQUAL yang lebih komprehensif dan

mendalam dalam mengukur berbagai dimensi kualitas pelayanan.

3. Penelitian Ismawanto et al. (2020) yang dilakukan pada PT. BRI Persero Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan sampel 100 responden. Penelitian ini menemukan adanya pengaruh signifikan secara parsial dan simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja frontliner terhadap kepuasan nasabah. Meskipun objek penelitiannya berbeda dengan penelitian Anda, baik penelitian Ismawanto et al. maupun penelitian ini sama-sama menempatkan kualitas pelayanan sebagai variabel kunci dalam mengukur kepuasan nasabah. Perbedaan yang jelas adalah penelitian ini menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mengevaluasi kualitas layanan dalam lima dimensi spesifik, sedangkan penelitian Ismawanto lebih berfokus pada kinerja frontliner dan kualitas pelayanan secara umum.
4. Penelitian Ilahi & Arifuddin (2022) bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Lero dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian, dan produk fisik berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Secara parsial, variabel keandalan, jaminan, dan produk fisik terbukti

memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti terletak pada penggunaan dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Selain itu, kedua penelitian sama-sama menggunakan indikator SERVQUAL dalam mengukur kualitas pelayanan. Perbedaannya, penelitian ini dilakukan pada bank konvensional, sedangkan penelitian peneliti difokuskan pada perbankan syariah dengan penekanan yang lebih spesifik terhadap kualitas pelayanan berbasis prinsip pelayanan Islami.

5. Penelitian Septia et al.(2023) bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah. Penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi dasar utama dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, karena pelayanan yang sesuai bahkan melebihi harapan konsumen akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada fokus kajian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada perbankan syariah. Namun, penelitian ini lebih menekankan pada pentingnya kualitas pelayanan secara umum, sedangkan penelitian

peneliti menggunakan pendekatan SERVQUAL dengan dimensi yang lebih spesifik seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Tabel 2.1
Penelitian Terkait

No	Peneliti	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Ismawanto et al. (2020)	Sampel: 100 nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Metode Penelitian: Kuantitatif deskriptif (Uji linear berganda, uji koefisien determinasi, uji F dan uji t dengan SPSS) Variabel dependen: Kepuasan nasabah (Y1) Variabel Independen: Kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan frontliner (X2)	Kualitas pelayanan dan kinerja frontliner berpengaruh signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah.	Meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.	Objek bank konvensional dan tidak menggunakan SERVQUAL lima dimensi.

No	Peneliti	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2	Jodi (2019)	Sampel: 98 nasabah PT. BPR Artha Adyamurthi Metode Penelitian: Kuantitatif (Uji linear berganda, uji koefisien determinasi, uji F dan uji t dengan SPSS) Variabel dependen: Kepuasan nasabah (Y1) Variabel Independen: Kualitas pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Menggunakan variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.	Menambahkan variabel kinerja karyawan dan tidak fokus SERVQUAL.
3	Widiyawati (2019)	Sampel: 384 nasabah Bank Sulselbar Parepare Metode Penelitian: Kuantitatif dengan metode lapangan (Uji linear	Kualitas pelayanan merupakan faktor paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah.	Kualitas pelayanan sebagai variabel utama.	Tidak menggunakan lima dimensi SERVQUAL.

No	Peneliti	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		berganda, uji koefisien determinasi, uji F dan uji t dengan SPSS) Variabel dependen: Kepuasan nasabah (Y1) Variabel Independen: Kinerja Karyawan (X1)			
	Andi Alfianto Anugrah Ilahi (2022)	Sampel: Seluruh nasabah pada Bank BRI Unit Lero Metode Penelitian: Kuantitatif Analisis regresi linear berganda Variabel Dependen: Kepuasan nasabah (Y) Variabel Independen: Keandalan	Secara simultan seluruh variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Secara parsial, variabel keandalan, jaminan, dan produk fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Sama-sama meneliti pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.	Penelitian dilakukan pada bank konvensional (Bank BRI), sedangkan penelitian peneliti dilakukan pada Bank Syariah Indonesia. Selain itu, penelitian peneliti menggunakan dimensi SERVQUAL yang lebih terstruktur.

No	Peneliti	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		(X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), kepedulian (X4), dan produk fisik (X5)			
	Elia Septia (2023)	Metode Penelitian: Kuantitatif Variabel Dependen: Kepuasan nasabah Variabel Independen: Kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah. Pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan nasabah mampu meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.	Sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada perbankan syariah.	Penelitian ini hanya meneliti kualitas pelayanan secara umum, sedangkan penelitian peneliti menggunakan lima dimensi SERVQUAL yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara lebih spesifik.

2.6 Pengaruh antar Variabel

2.6.1 Pengaruh Bukti Fisik (*Tangibles*) terhadap Kepuasan Nasabah

Bukti fisik (*tangibles*) merupakan salah satu dimensi kualitas layanan yang berkaitan dengan penampilan fasilitas, perlengkapan, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Penelitian Iffan et al. (2018) menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan. Sejalan dengan itu, Istianto (2018) juga menemukan bahwa bukti

fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, bahkan memiliki pengaruh tidak langsung yang lebih besar dalam membentuk loyalitas. Dalam konteks perbankan, Nasfi (2020) membuktikan bahwa tangibles berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien regresi positif sebesar 0,235. Namun demikian, Mulyapradana (2020) menemukan bahwa secara parsial bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa pengaruh bukti fisik dapat bergantung pada karakteristik industri dan persepsi pelanggan, sehingga dalam penelitian ini bukti fisik tetap diasumsikan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2.5.2 Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Nasabah

Daya tanggap mencerminkan kesiediaan dan kecepatan karyawan dalam membantu nasabah serta memberikan pelayanan yang responsif. Samsir (2020) membuktikan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan. Hasil yang sama juga ditemukan oleh Nasfi (2020) yang menunjukkan bahwa responsiveness memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien regresi sebesar 0,787. Penelitian MulyaPradana (2020) bahkan menunjukkan bahwa daya tanggap merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan

pelanggan. Meskipun Haris (2023) menemukan bahwa daya tanggap tidak signifikan secara parsial, secara umum mayoritas penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara daya tanggap dan kepuasan, sehingga hipotesis ini layak diuji kembali dalam konteks Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.

2.5.2 Pengaruh Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Nasabah

Empati menggambarkan perhatian dan kepedulian individu yang diberikan kepada nasabah. Istianto (2018) menemukan bahwa empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian Nasfi (2020) juga menunjukkan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien regresi positif sebesar 0,160. Amalia (2020) turut membuktikan bahwa empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan BUMDes baik secara parsial maupun simultan. Akan tetapi, MulyaPradana (2020) menyatakan bahwa empati tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Perbedaan hasil ini menunjukkan bahwa empati tetap menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan, khususnya dalam layanan berbasis hubungan seperti perbankan syariah.

2.5.4 Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Nasabah

Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada nasabah. Nasfi (2020) membuktikan bahwa assurance

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan koefisien regresi sebesar 0,514. Amalia et al. (2020) juga menemukan bahwa jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, D'Ornay (2022) menunjukkan bahwa secara simultan jaminan bersama dimensi lainnya memberikan kontribusi kuat terhadap kepuasan nasabah sebesar 67,24%. Namun, MulyaPradana (2020) menemukan bahwa secara parsial jaminan tidak berpengaruh signifikan. Secara keseluruhan, mayoritas penelitian menunjukkan bahwa jaminan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah, terutama dalam industri perbankan yang sangat bergantung pada kepercayaan.

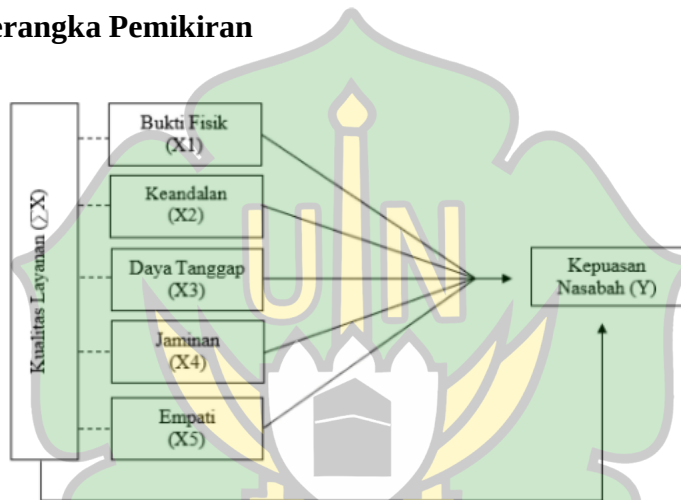
2.5.5 Pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Nasabah

Keandalan mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan sesuai janji secara akurat dan konsisten. Samsir (2020) menemukan bahwa keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian Elvidhia (2023) juga menyatakan bahwa keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam sektor logistik. Dalam konteks perbankan syariah, Nasfi (2020) menunjukkan bahwa *reliability* memiliki pengaruh signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0,459. Akan tetapi, MulyaPradana (2020) menemukan bahwa keandalan tidak signifikan secara parsial. Meskipun terdapat

perbedaan hasil, sebagian besar penelitian mendukung adanya pengaruh positif keandalan terhadap kepuasan nasabah.

Adapun kerangka berpikir teoritis yang menjadi landasan dalam menganalisis hubungan antar variabel adalah sebagaimana skema berikut ini:

2.7 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1

Skema Kerangka Pemikiran

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bukti fisik (X1), daya tanggap (X2), empati (X3), jaminan (X4), dan keandalan (X5) secara parsial dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Kemudian terlihat bahwa kelima variabel tersebut ($\sum X$) secara simultan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah (Y).

2.8 Hipotesis Penelitian

Kualitas pelayanan merupakan aspek krusial dalam lembaga keuangan karena berperan penting dalam menilai kinerja, perkembangan, serta keberlangsungan lembaga tersebut. Kepuasan nasabah dapat dicapai melalui pelayanan yang optimal, yang tidak hanya bergantung pada kualitas kerja karyawan bank, tetapi juga didukung oleh fasilitas yang tersedia di dalam bank.

Salah satu hal utama yang sering dijadikan tolok ukur oleh nasabah terkait kepuasan layanan adalah interaksi langsung dengan petugas garis depan atau *frontliner*, karena merekalah yang paling sering berhadapan langsung dengan nasabah. Oleh karena itu, persepsi kepuasan nasabah kerap kali dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dari *frontliner* tersebut. Untuk mewujudkan kepuasan nasabah, bank perlu memenuhi lima dimensi utama dalam kualitas pelayanan, yaitu: keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan bukti fisik (*tangibles*) sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman et al. (1996).

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Wahab (2017), yang menemukan bahwa dari kelima indikator tersebut, aspek bukti fisik (*tangible*) memberikan pengaruh paling kecil terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan teori dan temuan tersebut, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₁: Bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

- H₂ : Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- H₃ : Empati (*empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- H₄ : Jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- H₅ : Keandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
- H₆ : Kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengumpulan data melalui instrumen penelitian serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik, yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Sementara itu, Sugiyono (2021) menjelaskan bahwa metode deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai suatu variabel secara mandiri, baik satu atau lebih variabel (independen), tanpa membandingkan atau mengaitkannya dengan variabel lain.

Berdasarkan pendapat tersebut, maka penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu pendekatan di mana data yang dikumpulkan dari sampel populasi dianalisis menggunakan metode statistik sesuai kebutuhan. Dalam konteks penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk memperoleh pemahaman dan informasi terkait pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.

3.1.1 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber utamanya, yaitu responden yang menjadi objek penelitian. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner atau angket yang berisi pertanyaan-pertanyaan terstruktur kepada responden yang telah ditentukan sebelumnya. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi faktual dan relevan mengenai persepsi responden terhadap kualitas layanan dan sejauh mana hal tersebut memengaruhi tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Keutapang. Data primer ini bersifat aktual dan mencerminkan kondisi lapangan secara langsung, sehingga sangat penting sebagai dasar analisis dalam penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan bukan secara langsung dari responden, melainkan berasal dari berbagai sumber pendukung yang sudah tersedia. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui penelaahan literatur, laporan terdahulu, jurnal ilmiah, artikel, serta dokumen-dokumen resmi yang berkaitan dengan topik penelitian, khususnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di lingkungan Bank Syariah Indonesia, khususnya di KCP Keutapang. Data ini digunakan untuk memperkuat teori, mendukung hasil temuan di lapangan, serta

memberikan landasan konseptual yang lebih luas terhadap pembahasan dalam penelitian.

3.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau area di mana kegiatan penelitian dilaksanakan. Dalam penelitian ini, lokasi yang dipilih adalah Kantor Pembantu PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Keutapang yang beralamat di Jl. Keutapang - Mata Ie Kec. Darul Imarah Kab. Aceh Besar. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan, di antaranya adalah letaknya yang strategis serta hasil survei awal yang telah dilakukan oleh peneliti. Dari survei tersebut ditemukan adanya sejumlah permasalahan yang berasal dari keluhan nasabah terkait dengan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa Kantor Cabang Pembantu PT. BSI Keutapang merupakan lokasi yang tepat untuk dijadikan objek dalam penelitian ini.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan karakteristik dan sifat tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dikaji dan kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2021). Populasi menjadi dasar penting dalam menentukan ruang lingkup penelitian, karena dari populasilah data diperoleh dan dianalisis.

Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah yang terdaftar di BSI KCP Keutapang. Populasi ini mencakup nasabah aktif yang melakukan transaksi maupun memanfaatkan layanan yang tersedia di bank tersebut, dan menjadi sasaran utama dalam pengumpulan data untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap tingkat kepuasan mereka.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan dipilih untuk mewakili populasi dalam suatu penelitian (Sugiyono, 2021). Pengambilan sampel dilakukan apabila peneliti tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh anggota populasi, baik karena jumlah populasi yang besar maupun keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga. Oleh karena itu, pemilihan sampel diharapkan mampu memberikan gambaran yang representatif terhadap populasi yang diteliti.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling insidental (incidental sampling)*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, di mana siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan memenuhi kriteria sebagai responden dapat dijadikan sampel penelitian (Sugiyono, 2021). Teknik ini dipilih karena peneliti tidak memiliki daftar lengkap seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Keutapang yang menjadi populasi penelitian.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah: (1) nasabah aktif Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang, (2) berusia minimal 17 tahun, (3) telah menjadi nasabah minimal dua tahun, dan (4) bersedia menjadi responden dengan mengisi kuesioner penelitian.

Karena jumlah populasi nasabah yang memenuhi kriteria tersebut tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow (Lemeshow et al., 1990), yang umum digunakan untuk penelitian survei dengan populasi yang tidak diketahui (unknown population). Rumus Lemeshow adalah sebagai berikut.

$$n = (Z^2 \times p \times q) / d^2 \quad (3.1)$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel minimum
- Z = nilai Z pada tingkat kepercayaan 95% (1,96)
- p = proporsi populasi yang diperkirakan (0,5)
- q = 1 – p (0,5)
- d = tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10% (0,10)

Perhitungan:

$$n = (1,96^2 \times 0,5 \times 0,5) / (0,10^2)$$

$$n = (3,8416 \times 0,25) / 0,01$$

$$n = 0,9604 / 0,01$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah 96 responden. Untuk mempermudah proses pengumpulan data dan meningkatkan representativitas penelitian, jumlah tersebut dibulatkan menjadi 100 responden.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang relevan dengan objek penelitian, peneliti menggunakan metode pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada responden, yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Keutapang. Teknik ini dipilih karena dinilai efektif dalam mengumpulkan data secara langsung dari sumber utama.

Kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden, yang kemudian diminta untuk menjawabnya sesuai dengan pandangan atau pengalaman mereka. Dalam penelitian ini, kuesioner disusun dalam bentuk angket yang memuat sejumlah pernyataan yang harus ditanggapi oleh responden. Pertanyaan-pertanyaan dalam angket disusun berdasarkan teori yang mendasari masing-masing variabel, kemudian diterjemahkan ke dalam indikator yang relevan dan operasional, agar sesuai dengan konteks penelitian.

3.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah suatu sistem kesepakatan yang digunakan untuk menentukan tingkat atau ukuran suatu variabel, yang dinyatakan dalam bentuk angka. Skala ini bertujuan agar alat ukur yang digunakan mampu menghasilkan data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik (Sugiyono, 2021).

Dalam penelitian ini, digunakan skala Likert sebagai alat pengukuran utama. Skala ini dirancang untuk mengukur sejauh mana responden menyatakan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap berbagai pernyataan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Menurut Sani (2010), skala Likert efektif dalam mengukur sikap, persepsi, atau tanggapan seseorang terhadap suatu objek penelitian melalui serangkaian pernyataan, biasanya dengan pilihan jawaban seperti "Sangat Setuju" hingga "Sangat Tidak Setuju". Adapun skor metode skala *likert* dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Instrumen Skala Likert

No	Jawaban	Skala atau Nilai
1	Sangat tidak setuju	1
2	Tidak setuju	2
3	Kurang setuju	3
4	Setuju	4
5	Sangat setuju	5

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala likert dengan interval 1-5 dikarenakan agar tidak ada variasi diantara jawaban-jawaban yang disediakan.

3.6 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

3.6.1 Definisi Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2021), variabel penelitian mencakup segala sesuatu yang menjadi fokus kajian peneliti untuk dipelajari dan dianalisis guna memperoleh informasi serta menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis variabel, yaitu:

1. Variabel independen adalah bukti fisik (X1), daya tanggap (X2), empati (X3), jaminan (X4), dan keandalan (X5), dan kualitas pelayanan (ΣX) yang menjadi faktor penyebab.
2. Variabel dependen adalah *kepuasan nasabah*, yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima nasabah.

3.6.2 Operasional Variabel Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, variabel independen (bebas) dalam studi ini adalah kualitas pelayanan, sementara variabel dependen (terikat) yang dipengaruhi adalah kepuasan nasabah. Penjelasan rinci mengenai masing-masing variabel beserta indikatornya disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala	Referensi
Dependen				
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan reaksi atau tanggapan yang muncul dari nasabah ketika mereka merasakan adanya ketidaksesuaian antara harapan	1. Kemudahan prosedur pelayanan 2. Kejelasan persyaratan pelayanan 3. Kejelasan dan kompetensi petugas 4. Keadilan dalam memperoleh pelayanan 5. Kepastian jadwal	<i>Likert</i>	(Ratminto 2005)

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala	Referensi
	yang dimiliki dengan hasil kinerja atau layanan yang diterima	6. Kenyamanan lingkungan pelayanan 7. Jaminan keamanan selama proses pelayanan (Ratminto 2005)		
Independen				
Bukti fisik (X1)	Bukti fisik merujuk pada elemen nyata yang dapat diamati pelanggan selama proses pelayanan, seperti fasilitas, peralatan, penampilan karyawan, serta materi komunikasi	1. Kondisi dan tampilan fisik bangunan bank 2. Kelengkapan dan kemutakhiran peralatan serta teknologi pelayanan 3. Penampilan karyawan yang rapi dan profesional 4. Kejelasan dan kelengkapan materi informasi atau promosi (Parasuraman et al., 1988)	<i>Likert</i>	(Parasuraman et al., 1988)
Keandalan (X2)	keandalan tercermin melalui kemampuan bank dalam memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan janji yang telah disampaikan, baik dari segi ketepatan waktu, keakuratan layanan dan transaksi, maupun ketelitian dalam pencatatan administrasi	1. Ketepatan waktu pelayanan 2. Kemampuan memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan 3. Kemampuan karyawan menyelesaikan keluhan secara tepat dan profesional 4. Ketepatan dan keakuratan pencatatan transaksi (Parasuraman et al., 1988)	<i>Likert</i>	(Parasuraman et al., 1988)
Daya tanggap (X3)	Daya tanggap merupakan komitmen	1. Ketersediaan karyawan membantu nasabah 2. Kecepatan dalam	<i>Likert</i>	(Parasuraman et al., 1988)

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala	Referensi
	karyawan untuk memberikan tanggapan tepat waktu, perhatian penuh kepada pelanggan, serta kemampuan menangani pertanyaan dan keluhan secara efektif	memberikan pelayanan 3. Efektivitas penanganan keluhan 4. Kesiapan dan kemampuan karyawan menjawab pertanyaan nasabah secara jelas dan mudah dipahami (Parasuraman et al., 1988)		
Jaminan (X4)	Kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan melalui kompetensi, pengetahuan, dan sikap profesional	1. Pengetahuan dan keterampilan karyawan mengenai produk dan layanan perbankan 2. Rasa aman nasabah selama melakukan transaksi 3. Kesopanan dan profesionalitas karyawan dalam memberikan pelayanan 4. Kemampuan bank menjaga kerahasiaan transaksi dan informasi pribadi nasabah (Parasuraman et al., 1988)	Likert	(Parasuraman et al., 1988)
Empati (X5)	Empati menggambarkan perhatian personal dan kepedulian bank terhadap kebutuhan individu pelanggan	1. Perhatian individual kepada nasabah 2. Kemampuan membangun hubungan yang baik dengan nasabah 3. Pemahaman terhadap kebutuhan spesifik nasabah 4. Kesesuaian dan kenyamanan jam operasional bank (Parasuraman et al., 1988)	Likert	(Parasuraman et al., 1988)

3.7 Metode Analisis Data

Analisis statistik deskriptif merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengolah dan menggambarkan data yang diperoleh apa adanya, tanpa bertujuan untuk menarik kesimpulan yang bersifat umum atau melakukan generalisasi (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini, analisis deskriptif dilakukan dengan menyajikan data dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden guna memberikan gambaran secara menyeluruh.

3.8 Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai apakah terdapat pernyataan atau pertanyaan dalam instrumen yang perlu dihapus atau diganti karena dianggap tidak sesuai atau tidak relevan (Umar, 2009). Sebuah kuesioner dianggap valid apabila item pertanyaannya mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Ghozali, 2012). Sementara itu, menambahkan bahwa untuk menguji tingkat validitas instrumen penelitian, dapat digunakan teknik korelasi *product moment Pearson* (Mastura et al., 2018). Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai *r hitung* terhadap *r tabel* pada tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$.

- a) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ dan bernilai positif, maka dinyatakan valid.
- b) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka pernyataan dapat dikatakan tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan apakah instrumen penelitian, dalam hal ini kuesioner, dapat digunakan berulang kali pada responden yang sama dan tetap memberikan hasil yang konsisten (Umar, 2009). Sebuah kuesioner dianggap reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan melebihi angka 0,60 (Gozhali, 2012).

3.9 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang dihasilkan memiliki estimasi yang akurat, bebas bias, dan konsisten. Sebelum menerapkan regresi linier berganda sebagai alat analisis untuk melihat pengaruh antar variabel, sejumlah asumsi dasar perlu dipenuhi terlebih dahulu.

3.9.1 Uji Normalitas

Salah satu alat diagnostik yang digunakan untuk melihat apakah data berdistribusi normal adalah grafik Normal P-P Plot, yang menunjukkan pola penyebaran data. Jika data berdistribusi normal, titik-titik akan mendekati garis diagonal dan mengikuti arah naik ke kanan atas. Selain itu, uji normalitas juga dapat dilakukan menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov. Berdasarkan hasil uji ini, distribusi residual dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansi *unstandardized residual* lebih besar dari 0,05. Karena nilai signifikansi dalam penelitian ini melebihi 0,05, maka data dianggap berdistribusi normal dan model dinyatakan memenuhi syarat (Sari et al., 2017).

3.9.2 Uji Multikolinieritas

Multikolinearitas merupakan kondisi di mana terdapat hubungan linear yang kuat, bahkan mendekati sempurna, antara dua atau lebih variabel independen dalam suatu model regresi. Model regresi yang baik harus bebas dari masalah multikolinearitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas, dapat dilakukan dengan mengevaluasi nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Nilai *Tolerance* yang rendah serta VIF yang tinggi menunjukkan kemungkinan terjadinya multikolinearitas. Umumnya, jika nilai *Tolerance* melebihi 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10, maka model dianggap tidak mengalami multikolinearitas (Hussin, 2025).

3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat perbedaan varians residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Menurut Ghazali (2012), jika varians residual antar pengamatan bersifat konstan, maka disebut homoskedastisitas, sedangkan jika varians tersebut berbeda, maka dinamakan heteroskedastisitas. Model regresi yang ideal adalah yang memenuhi asumsi homoskedastisitas, atau dengan kata lain, bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini, deteksi terhadap kemungkinan adanya heteroskedastisitas dilakukan melalui grafik *Scatter Plot*. Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah:

1. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik membentuk gelombang atau pola yang menyempit dan melebar, maka mengindikasikan adanya heteroskedastisitas.
2. Sebaliknya, jika penyebaran titik bersifat acak dan tersebar di atas serta di bawah garis nol pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk memperkuat hasil analisis tersebut, penelitian ini juga menggunakan uji *Spearman Rho*. Kriterianya adalah: apabila nilai signifikansi $< 0,05$, maka terdapat gejala heteroskedastisitas, sedangkan jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka model terbebas dari masalah tersebut (Hussin, 2025).

3.10 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan metode statistik yang digunakan untuk memprediksi nilai suatu variabel berdasarkan variabel lainnya (Sugiyono, 2021). Regresi linier berganda digunakan oleh peneliti untuk menguji seberapa besar pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2012). Artinya, teknik ini cocok digunakan ketika penelitian melibatkan lebih dari satu variabel bebas.

Dalam penelitian ini, variabel independen X, sedangkan variabel dependennya adalah Y. Adapun bentuk persamaan regresi linier yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e \quad (3.2)$$

Keterangan:

- a : konstanta
b : koefisien variabel
X : variabel bebas
e : *error term*

3.11 Pengujian Hipotesis

Menurut Sugiyono (2016), hipotesis merupakan dugaan sementara atas rumusan masalah dalam suatu penelitian, yang biasanya disusun dalam bentuk pernyataan. Hipotesis ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

- a) Hipotesis nol (H_0), yaitu pernyataan yang akan tetap diterima selama data sampel tidak memberikan bukti yang cukup kuat untuk menyatakan bahwa pernyataan tersebut salah (Mastura et al., 2018).
- b) Hipotesis alternatif (H_1 atau H_a), yakni pernyataan yang dianggap benar dan diterima apabila data dari populasi atau sampel menunjukkan bahwa hipotesis nol tidak valid.

3.11.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial t digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh masing-masing variabel independen secara terpisah dalam menjelaskan variasi hubungan dengan variabel dependen. Pengujian ini juga dilakukan dengan membandingkan nilai t *hitung* dengan t *tabel*. Jika nilai t *hitung* melebihi nilai t *tabel*, maka hipotesis alternatif diterima, yang berarti variabel independen

tersebut secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen (Priadana dan Muis, 2009).

Teknik uji t ini dimanfaatkan untuk menilai apakah masing-masing variabel bebas memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (5%), maka variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikian, hipotesis diterima apabila nilai signifikansi $< 0,05$, dan ditolak jika nilai signifikansi $> 0,05$. Adapun kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut (Darma, 2021):

- Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- Jika tingkat signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- Jika tingkat signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

3.11.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independen yang dimasukkan ke dalam model regresi secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian ini digunakan untuk menilai hubungan kolektif antara variabel X_1 dan X_2 terhadap variabel Y . Uji simultan atau Uji F merupakan metode statistik yang digunakan guna membuktikan apakah variabel-variabel bebas secara serempak memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Untuk mengetahui signifikansi model regresi secara simultan, digunakan nilai signifikansi (sig). Apabila nilai sig kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Sujarweni, 2015). Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam uji simultan adalah sebagai berikut:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
 - Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- Atau
- Jika $p < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
 - Jika $p > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

3.11.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen dalam suatu penelitian. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan proporsi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai R^2 mencapai 100%, berarti seluruh perubahan pada variabel dependen dapat dijelaskan sepenuhnya oleh variabel independen. Sebaliknya, jika R^2 bernilai 0, maka variabel bebas tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat sama sekali. Semakin besar nilai R^2 , maka semakin baik model tersebut dalam menjelaskan hubungan antara variabel-variabel tersebut. Sebaliknya, nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

Berikut ini adalah beberapa hal penting yang perlu diperhatikan terkait koefisien determinasi:

- 1) Nilai R^2 harus berkisar 0 sampai 1 ($0 < R^2 < 1$)
- 2) Apabila $R^2 = 1$ berarti terjadi kecocokan sempurna dari variabel independen menjelaskan variabel dependen.
- 3) Apabila $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan sama sekali antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Dalam regresi linier berganda, analisis melibatkan lebih dari satu variabel bebas (independen). Oleh karena itu, untuk memperoleh hasil yang lebih akurat dalam mengukur seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen, digunakan *Adjusted R-Square* atau koefisien determinasi yang telah disesuaikan. Berbeda dengan R-Square biasa, Adjusted R-Square memperhitungkan jumlah variabel independen dalam model, sehingga memberikan gambaran yang lebih realistis tentang kekuatan hubungan antar variabel, khususnya ketika model melibatkan banyak prediktor (Darma, 2021).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia memiliki peluang besar untuk menjadi pemimpin dalam industri keuangan syariah global. Peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya aspek halal, serta dukungan kuat dari berbagai pemangku kepentingan, menjadi faktor utama dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Dalam konteks ini, perbankan syariah memiliki peran strategis sebagai fasilitator dalam berbagai aktivitas ekonomi yang berbasis pada prinsip syariah.

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia menunjukkan tren yang semakin positif dari tahun ke tahun. Hal ini ditandai dengan inovasi produk yang terus berkembang, peningkatan kualitas layanan, serta perluasan jaringan operasional. Selain itu, upaya percepatan pertumbuhan juga terlihat melalui berbagai aksi korporasi yang dilakukan oleh bank-bank syariah, termasuk bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, ketiga bank tersebut resmi bergabung menjadi satu entitas, yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini bertujuan untuk mengintegrasikan keunggulan

masing-masing bank sehingga mampu menghadirkan layanan yang lebih komprehensif, jangkauan yang lebih luas, serta didukung oleh kapasitas permodalan yang lebih kuat. Dengan dukungan perusahaan induk (Mandiri, BNI, dan BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI diharapkan mampu bersaing di tingkat global (Bank Syariah Indonesia, 2026).

Pembentukan BSI juga menjadi simbol transformasi perbankan syariah Indonesia yang modern, inklusif, dan berorientasi pada kemaslahatan umat (*rahmatan lil 'alamin*). Kehadiran BSI diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pembangunan ekonomi nasional serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas.

Secara resmi, pendirian BSI disahkan melalui surat Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 mengenai izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT BNI Syariah ke dalam PT BRI Syariah Tbk, sekaligus persetujuan perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Dengan keluarnya izin tersebut, BSI secara sah menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah sebagai hasil penggabungan dari tiga bank sebelumnya.

4.2 Visi dan Misi BSI

4.2.1 Visi

Menjadi salah satu dari 10 bank syariah terbesar di dunia berdasarkan kapitalisasi pasar dalam kurun waktu lima tahun ke depan.

4.2.2 Misi

1. Menyediakan akses yang luas terhadap solusi keuangan berbasis syariah di Indonesia dengan target melayani lebih dari 20 juta nasabah serta masuk dalam lima besar bank nasional berdasarkan aset dan nilai buku pada tahun 2025.
2. Menjadi bank yang memberikan nilai optimal bagi pemegang saham dengan target masuk dalam lima besar bank paling menguntungkan di Indonesia, ditinjau dari tingkat profitabilitas (ROE) dan valuasi perusahaan.
3. Menjadi perusahaan pilihan bagi talenta terbaik Indonesia dengan mengedepankan budaya kerja berbasis kinerja, nilai-nilai perusahaan yang kuat, serta komitmen terhadap pemberdayaan masyarakat dan pengembangan sumber daya manusia (Bank Syariah Indonesia, 2026).

4.3 Produk dan Layanan

4.3.1 Produk Pendanaan

1. BSI Tabungan Haji Indonesia

Produk tabungan untuk perencanaan ibadah haji dan umrah yang dapat diakses oleh semua kalangan usia, menggunakan akad wadiah atau mudharabah, tanpa biaya administrasi bulanan, serta

dilengkapi fasilitas ATM dan layanan elektronik setelah terdaftar di Siskohat.

2. BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dalam mata uang rupiah dengan fleksibilitas transaksi setor dan tarik kapan saja, menggunakan akad mudharabah mutlaqah, di mana nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola.

3. BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan berakad mudharabah mutlaqah yang ditujukan untuk perencanaan biaya pendidikan individu, dilengkapi dengan manfaat perlindungan asuransi.

4. BSI Tabungan Bisnis

Tabungan untuk pelaku usaha dengan fitur transaksi yang lebih besar, termasuk fasilitas bebas biaya transfer tertentu, menggunakan akad mudharabah mutlaqah.

5. BSI TabunganKu

Tabungan berbasis akad wadiah yad dhamanah dengan persyaratan ringan, yang bertujuan untuk meningkatkan budaya menabung masyarakat.

6. BSI Tabungan Pensiun

Tabungan bagi nasabah yang terdaftar pada lembaga pengelola pensiun, dengan pilihan akad wadiah atau mudharabah.

7. BSI Tabungan Payroll

Produk tabungan khusus untuk nasabah penerima gaji dan pekerja migran, sebagai pengembangan dari tabungan reguler berbasis wadiah atau mudharabah.

8. BSI Tabungan Mahasiswa

Tabungan dengan akad wadiah yang ditujukan bagi mahasiswa serta anggota lembaga atau organisasi yang bekerja sama dengan bank.

9. BSI Tabungan Junior

Tabungan untuk anak-anak dan pelajar di bawah usia 17 tahun guna menanamkan kebiasaan menabung sejak dini.

10. BSI Tabungan Easy Wadiah

Tabungan rupiah dengan prinsip wadiah yang memungkinkan transaksi fleksibel melalui kantor cabang maupun ATM.

11. BSI Tabungan Rencana

Tabungan berjangka dengan sistem autodebet menggunakan akad mudharabah mutlaqah, dilengkapi perlindungan asuransi tanpa biaya tambahan.

12. BSI Deposito

Produk investasi berjangka berbasis akad mudharabah dalam mata uang rupiah atau valuta asing dengan pilihan tenor tertentu.

13. BSI Giro

Produk simpanan dalam bentuk giro berbasis akad wadiah yad dhamanah untuk mendukung kebutuhan transaksi bisnis.

14. BSI Tabungan SimPel

Tabungan khusus pelajar mulai dari tingkat PAUD hingga SMA untuk mendorong kemandirian dalam pengelolaan keuangan sejak usia dini.

4.3.2 Produk Pembiayaan

1. BSI Griya Hasanah

Produk pembiayaan kepemilikan properti yang mencakup berbagai kebutuhan, seperti pembelian rumah baru maupun bekas, ruko, apartemen, kavling siap bangun, renovasi rumah, pengalihan pembiayaan dari bank lain (take over), serta refinancing untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabah.

2. BSI Griya Simuda

Layanan pembiayaan rumah yang ditujukan bagi generasi muda untuk memiliki hunian impian, dengan keunggulan berupa plafon pembiayaan yang lebih tinggi serta skema angsuran yang lebih ringan.

3. Bilateral Financing

Fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada lembaga keuangan, baik bank maupun non-bank, dalam bentuk mata uang rupiah atau valuta asing, yang digunakan untuk kebutuhan modal kerja jangka pendek maupun tujuan pembiayaan lainnya.

4. BSI Multiguna Hasanah

Produk pembiayaan konsumtif yang digunakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan, seperti renovasi rumah, pembelian perlengkapan rumah tangga, pembiayaan jasa (misalnya wedding

organizer), biaya perawatan kesehatan, pendidikan, perjalanan, dan kebutuhan lainnya.

5. BSI Mitra Guna Berkah

Pembiayaan multiguna tanpa agunan yang diperuntukkan bagi nasabah dengan sistem payroll di BSI, dengan berbagai kemudahan dan manfaat yang mendukung kebutuhan finansial.

6. BSI Oto

Layanan pembiayaan untuk kepemilikan kendaraan, baik mobil baru, mobil bekas, maupun sepeda motor baru, dengan proses yang mudah serta sistem angsuran tetap.

7. BSI KUR Mikro

Produk pembiayaan yang ditujukan bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) untuk memenuhi kebutuhan modal kerja maupun investasi, dengan plafon pembiayaan berkisar antara Rp10 juta hingga Rp50 juta.

8. Layanan dan Jasa

Bank Syariah Indonesia menyediakan berbagai layanan dan jasa perbankan untuk mendukung kebutuhan transaksi nasabah, baik secara konvensional maupun digital. Layanan tersebut meliputi transfer dana, kliring antar kota (*intercity clearing*), serta *Real Time Gross Settlement* (RTGS) yang memungkinkan penyelesaian transaksi dalam jumlah besar secara cepat dan aman. Selain itu, tersedia juga layanan inkaso untuk penagihan warkat antar wilayah, serta fasilitas ekspor dan impor guna mendukung kegiatan perdagangan internasional.

Dalam aspek layanan digital, BSI menghadirkan berbagai platform seperti BSI Mobile dan BSI Internet Banking yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Nasabah juga dapat memanfaatkan kartu BSI Debit untuk transaksi pembayaran maupun penarikan tunai.

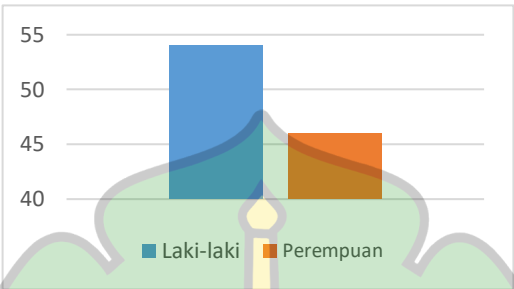
Selanjutnya, BSI menyediakan layanan pendukung lainnya seperti BSI Sentra Bayar untuk pembayaran berbagai tagihan, layanan electronic payroll untuk pengelolaan gaji karyawan, serta bank garansi sebagai jaminan dalam aktivitas bisnis. Layanan remitansi juga tersedia melalui kerja sama dengan Western Union. Selain itu, BSI turut mengembangkan inovasi layanan berbasis syariah dan digital, seperti BSI Aisyah, BSI QRIS untuk transaksi non-tunai berbasis kode QR, serta BSI Smart Agent yang memperluas jangkauan layanan perbankan hingga ke masyarakat yang belum terjangkau kantor cabang.

4.4 Deskripsi Data Responden

Dalam penelitian ini, responden yang dilibatkan adalah seluruh nasabah BSI KCP Ketapang. Untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti menggunakan instrumen angket atau kuesioner guna mengumpulkan informasi mengenai karakteristik responden, yang selanjutnya dianalisis menggunakan metode statistik. Adapun data yang dikumpulkan mencakup jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir, pekerjaan, serta lama menjadi nasabah. Jumlah kuesioner yang disebarkan dalam penelitian ini sebanyak 100 eksemplar. Seluruh kuesioner berhasil dikembalikan oleh

responden tanpa adanya kerusakan maupun kehilangan, sehingga seluruhnya dapat digunakan dalam proses pengolahan data. Ringkasan data tersebut selanjutnya disajikan dalam Gambar 4.1.

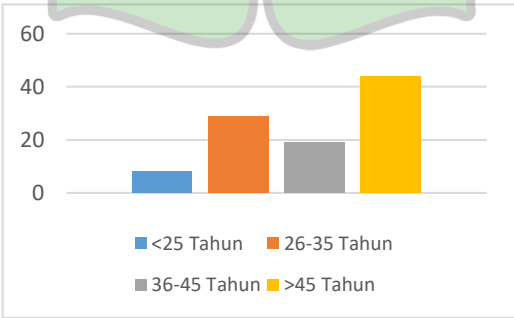
Gambar 4.1
Responden Berdasarkan Gender



Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Berdasarkan Gambar 4.1, dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner adalah laki-laki, dengan jumlah mencapai 54 orang. Sementara itu, jumlah responden perempuan tercatat sebanyak 46 orang. Temuan ini menunjukkan bahwa partisipasi responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki dibandingkan perempuan.

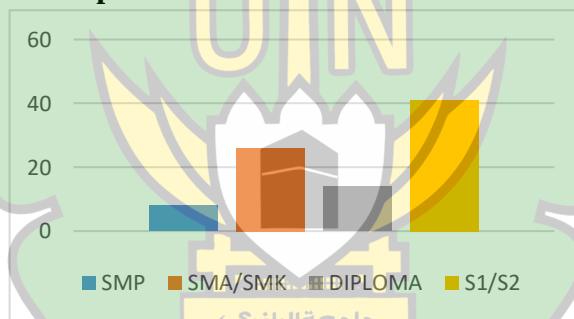
Gambar 4.2
Responden Berdasarkan Usia



Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Berdasarkan Gambar 4.2, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia di atas 45 tahun, yaitu sebanyak 44 orang. Selanjutnya, responden dengan usia 26–35 tahun berjumlah 29 orang, diikuti oleh kelompok usia 36–45 tahun sebanyak 19 orang. Sementara itu, responden dengan usia di bawah 25 tahun merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit, yaitu sebanyak 8 orang. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini berada pada kelompok usia yang relatif lebih matang.

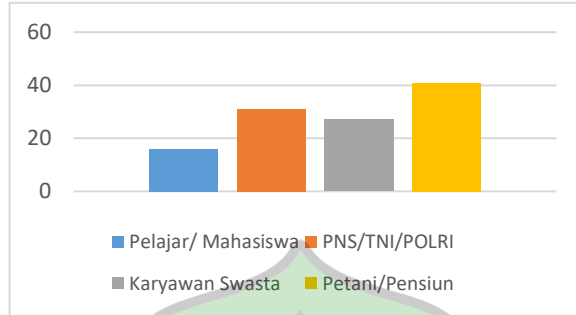
Gambar 4.3
Responden Berdasarkan Pendidikan



Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Berdasarkan Gambar 4.3, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan terakhir S1/S2, yaitu sebanyak 41 orang. Selanjutnya, responden dengan pendidikan SMA/SMK berjumlah 26 orang, diikuti oleh tingkat SMP sebanyak 19 orang. Adapun responden dengan pendidikan Diploma berjumlah 14 orang. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki tingkat pendidikan yang relatif tinggi.

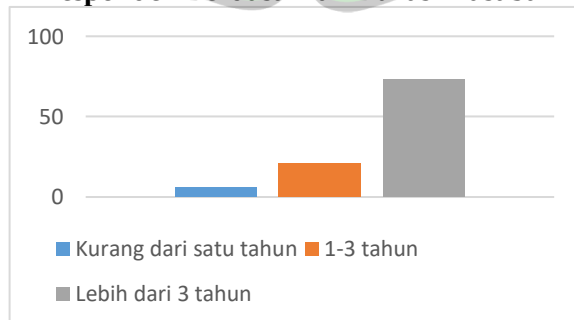
Gambar 4.4
Responden Berdasarkan Profesi



Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 4.4, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berdasarkan jenis pekerjaan berasal dari kalangan PNS/TNI/POLRI, dengan jumlah sebanyak 31 orang. Selanjutnya, responden yang berprofesi sebagai karyawan swasta tercatat sebanyak 27 orang, diikuti oleh kelompok petani/pensiunan sebanyak 26 orang. Sementara itu, responden yang berstatus sebagai pelajar/mahasiswa merupakan kelompok dengan jumlah paling sedikit, yaitu 16 orang. Hasil ini menunjukkan bahwa komposisi responden dalam penelitian ini cenderung didominasi oleh aparatur negara.

Gambar 4.5
Responden Berdasarkan Durasi Nasabah



Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden lamanya menjadi nasabah ialah nasabah yang telah lebih dari 3 tahun yaitu sebanyak 73 responden diantara lama menjadi nasabah 1-3 tahun sebanyak 21 responden dan kurang dari satu tahun sebanyak 6 responden.

4.5 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dalam penelitian ini menggambarkan variasi jawaban dan setiap item pernyataan variabel yang di isi 100 kuesioner yang telah dibagikan kepada responden. Kemudian variasi hasil jawaban responden tersebut di olah menggunakan metode statistik dan disajikan secara jelas pada tabel berikut:

4.5.1 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Bukti Fisik (X1)

Variabel Bukti Fisik (X1) dalam penelitian ini diukur berdasarkan empat indikator yang diperoleh dari jawaban responden. Ringkasan hasil pengukuran tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.1
Jawaban Responden Untuk Variabel Bukti Fisik (X1)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Total	Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5			
1.	Kondisi fisik bangunan dan lingkungan bank terlihat menarik dan terawat.	-	13	7	42	38	100	405	4,05
2.	Bank memiliki peralatan teknologi yang lengkap dan modern.	-	5	9	49	37	100	418	4,18
3.	Karyawan bank berpenampilan rapi dan profesional.	-	16	6	34	44	100	406	4,06
4.	Materi informasi atau pemasaran bank disampaikan secara jelas dan lengkap.	-	18	5	35	42	100	401	4,01
Total									4,07

Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Dari hasil akumulasi perhitungan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden pada setiap item pernyataan variabel bukti fisik yaitu 4,07 atau jika dibulatkan menjadi 4 yang berarti rata-rata jawaban responden adalah setuju.

4.5.2 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Daya Tanggap (X2)

Variabel Daya Tanggap (X2) dalam penelitian ini diukur berdasarkan empat indikator yang diperoleh dari jawaban responden. Ringkasan hasil pengukuran tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.2
Jawaban Responden Untuk Variabel Daya Tanggap (X2)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Total	Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5			
1.	Bank memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.	-	6	7	59	28	100	409	4,09
2.	Bank memberikan layanan yang akurat sesuai dengan yang dijanjikan kepada nasabah.	-	5	4	57	34	100	420	4,20
3.	Karyawan bank mampu menyelesaikan keluhan nasabah dengan baik.	-	7	18	51	34	100	412	4,12
4.	Pencatatan transaksi bank dilakukan dengan tepat dan tanpa kesalahan.	1	1	5	58	31	100	407	4,07
Total									4,12

Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Dari hasil akumulasi perhitungan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden pada setiap item pernyataan variabel daya tanggap yaitu 4,12 atau jika dibulatkan menjadi 4 yang berarti rata-rata jawaban responden adalah setuju.

4.5.3 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Keandalan (X3)

Variabel Keandalan (X3) dalam penelitian ini diukur melalui empat indikator yang berasal dari tanggapan responden. Hasil pengukurannya dirangkum secara singkat pada tabel berikut.

Tabel 4.3
Jawaban Responden Untuk Variabel Keandalan (X3)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Total	Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5			
1.	Karyawan bank bersedia membantu nasabah ketika dibutuhkan.	1	5	5	58	31	100	413	4,13
2.	Karyawan bank memberikan layanan dengan cepat.	1	6	8	55	30	100	407	4,07
3.	Bank memiliki sistem penanganan keluhan nasabah yang efektif.	0	7	6	55	32	100	412	4,12
4.	Karyawan bank siap dan terlatih dalam menjawab pertanyaan nasabah.	0	12	5	48	35	100	406	4,06
Total									4,09

Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Dari hasil akumulasi perhitungan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden pada setiap item pernyataan variabel keandalan yaitu 4,09 atau jika dibulatkan menjadi 4 yang berarti rata-rata jawaban responden adalah setuju.

4.5.4 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Jaminan (X4)

Variabel Jaminan (X4) dalam penelitian ini diukur berdasarkan empat indikator yang diperoleh dari respon responden. Ringkasan hasil pengukuran ditampilkan pada tabel berikut.

Tabel 4.4
Jawaban Responden Untuk Variabel Jaminan (X4)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Total	Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5			
1.	Karyawan bank bersedia membantu nasabah ketika dibutuhkan.	-	-	-	38	62	100	412	4,12
2.	Karyawan bank memberikan layanan dengan cepat.	-	1	2	35	62	100	406	4,06
3.	Bank memiliki sistem penanganan keluhan nasabah yang efektif.	-	-	-	35	65	100	411	4,11
4.	Karyawan bank siap dan terlatih dalam menjawab pertanyaan nasabah.	-	-	1	34	65	100	403	4,03
Total									4,05

Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Dari hasil akumulasi perhitungan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden pada setiap item pernyataan variabel jaminan yaitu 4,05 atau jika dibulatkan menjadi 4 yang berarti rata-rata jawaban responden adalah setuju.

4.5.5 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Empati (X5)

Variabel Empati (X5) dalam penelitian ini diukur melalui empat indikator berdasarkan jawaban responden. Adapun ringkasan hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.5
Jawaban Responden Untuk Variabel Empati (X5)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Total	Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5			
1.	Karyawan bank bersedia membantu nasabah ketika dibutuhkan.	2	4	7	63	24	100	403	4,03
2.	Karyawan bank memberikan layanan dengan cepat.	-	4	5	66	25	100	412	4,12
3.	Bank memiliki sistem penanganan keluhan nasabah yang efektif.	-	5	6	60	29	100	413	4,13
4.	Karyawan bank siap dan terlatih dalam menjawab pertanyaan nasabah.	-	4	5	64	27	100	414	4,14
Total									4,10

Sumber: Data diolah SPSS (2026)

4.5.6 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel Kepuasan Nasabah (Y) dalam penelitian ini diukur berdasarkan empat indikator yang diperoleh dari jawaban responden. Ringkasan hasil pengukuran tersebut disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.6
Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Pertanyaan	STS	TS	KS	S	SS	Total	Skor	Rata-rata
		1	2	3	4	5			
1	Saya merasa puas karena prosedur pelayanan bank tidak berbelit-belit.	-	4	6	59	31	100	417	4,17
2	Saya merasa puas karena persyaratan pelayanan di bank mudah dipenuhi.	-	3	9	56	32	100	417	4,17
3	Saya merasa puas karena pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan.	-	7	8	50	35	100	413	4,13
4	Saya merasa puas karena pegawai melayani nasabah secara adil.	-	7	9	49	35	100	412	4,12
5	Saya merasa puas karena pelayanan diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.	-	11	9	44	36	100	405	4,05
6	Saya merasa puas dengan kenyamanan fasilitas dan lingkungan pelayanan bank.	A - R -	9	11	40	40	100	411	4,11
7	Saya merasa aman terhadap keamanan pelayanan dan kerahasiaan data yang diberikan kepada bank.	2	4	7	63	24	100	406	4,06
Total									4,11

Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Dari hasil akumulasi perhitungan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden pada setiap item pernyataan

variabel kepuasan nasabah yaitu 4,11 atau jika dibulatkan menjadi 4 yang berarti rata-rata jawaban responden adalah setuju.

4.6 Uji Instrumen

4.6.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai apakah setiap butir pernyataan atau pertanyaan dalam instrumen penelitian layak digunakan, atau perlu dihapus maupun diperbaiki karena dianggap kurang relevan atau tidak valid. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden, kemudian data yang diperoleh dianalisis secara statistik menggunakan uji korelasi Pearson.

Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,196) dan memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05. Penentuan r tabel dilakukan pada taraf signifikansi 5% dengan derajat kebebasan ($df = n - 2$, yaitu $100 - 2 = 98$). Berdasarkan tabel distribusi r product moment, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,196. Hasil uji validitas tersebut selanjutnya dirangkum secara singkat dalam tabel berikut.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Data

	Variabel X_2	R hitung	R tabel	Keterangan
Bukti Fisik (X_1)	P1	0,873	0,196	Valid
	P2	0,809		Valid
	P3	0,934		Valid
	P4	0,911		Valid
Daya Tanggap (X_2)	P1	0,779		Valid
	P2	0,857		Valid
	P3	0,888		Valid
	P4	0,861		Valid

Tabel 4.7 – Lanjutan

	Variabel X_2	R hitung	R tabel	Keterangan
Keandalan (X_3)	P1	0,876	0,196	Valid
	P2	0,903		Valid
	P3	0,925		Valid
	P4	0,864		Valid
Jaminan (X_4)	P1	0,789		Valid
	P2	0,872		Valid
	P3	0,938		Valid
	P4	0,899		Valid
Empati (X_5)	P1	0,865		Valid
	P2	0,785		Valid
	P3	0,861		Valid
	P4	0,590		Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	P1	0,562		Valid
	P2	0,686		Valid
	P3	0,771		Valid
	P4	0,839		Valid
	P5	0,848		Valid
	P6	0,746		Valid
	P7	0,699		Valid

Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 4.7, dapat diketahui bahwa nilai r hitung dari masing-masing variabel penelitian, yaitu bukti fisik (X_1), daya tanggap (X_2), keandalan (X_3), jaminan (X_4), empati (X_5), serta kepuasan nasabah (Y), seluruhnya memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel sebesar 0,196. Selain itu, nilai signifikansi dari setiap item pernyataan juga berada di bawah 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa setiap butir pernyataan yang digunakan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti secara tepat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen dalam pengumpulan data penelitian.

4.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi setiap butir pernyataan dalam kuesioner, sehingga instrumen tersebut dapat digunakan secara berulang oleh responden yang sama dengan hasil yang relatif tetap. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan, masing-masing variabel dalam penelitian ini menunjukkan nilai yang memenuhi kriteria reliabel, yang selanjutnya disajikan secara rinci pada tabel berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Batas Reliabilitas	Keterangan
1	Bukti Fisik (X_1)	0,904	0,60	Reliabel
2	Daya Tanggap (X_2)	0,867		
3	Keandalan (X_3)	0,909		
4	Jaminan (X_4)	0,894		
5	Empati (X_5)	0,783		
6	Kepuasan Nasabah (Y)	0,859		

Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 4.8, dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel menunjukkan hasil yang bervariasi, yaitu bukti fisik (X_1) sebesar 0,904, daya tanggap (X_2) sebesar 0,867, keandalan (X_3) sebesar 0,909, jaminan (X_4) sebesar 0,894, empati (X_5) sebesar 0,783, dan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,859.

Seluruh nilai Cronbach's Alpha tersebut berada di atas batas minimum reliabilitas sebesar 0,60, sehingga dapat disimpulkan

bahwa setiap variabel dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi yang baik. Dengan demikian, instrumen penelitian yang digunakan dinyatakan reliabel dan layak untuk digunakan dalam proses pengumpulan data

4.7 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengidentifikasi apakah dalam model regresi terdapat permasalahan seperti normalitas residual, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas. Suatu model regresi linier dikatakan baik apabila mampu memenuhi asumsi-asumsi dasar, yaitu data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen, serta tidak ditemukan gejala heteroskedastisitas.

4.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data dalam model regresi, baik pada variabel terikat (dependent) maupun variabel bebas (independent), berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi data normal atau setidaknya mendekati normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$), maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal atau ditolak.

Tabel 4.9

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.56533266
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.054
	Negative	-.055
Test Statistic		.055
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

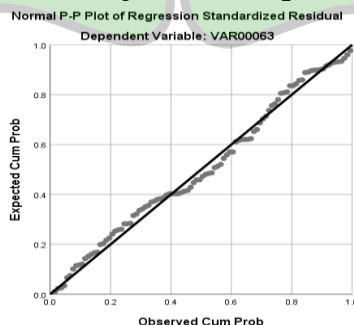
Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 4.9, dapat diketahui bahwa hasil uji statistik Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, yaitu sebesar 0,200. Hal ini mengindikasikan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas pada model regresi telah terpenuhi.

Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Gambar 4.6
Hasil Uji Grafik P-plot



Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Hasil uji normalitas dalam penelitian ini juga didukung oleh diagram P-Plot yang ditampilkan. Terlihat bahwa titik-titik pada diagram tersebut cenderung mengikuti garis diagonal dan tidak menyebar jauh dari garis tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas dalam penelitian ini dapat terpenuhi.

4.7.2 Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat gejala korelasi antar variabel bebas (independen) dalam model. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami multikolinieritas, yaitu tidak adanya hubungan yang kuat antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas, dapat dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), di mana kriteria yang digunakan adalah nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 . Adapun hasil pengujian dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Bukti Fisik (X ₁)	.506	1.978	Tidak terjadi multikolinieritas
Daya Tanggap (X ₂)	.480	2.085	Tidak terjadi multikolinieritas
Keandalan (X ₃)	.936	1.068	Tidak terjadi multikolinieritas
Jaminan (X ₄)	.965	1.037	Tidak terjadi multikolinieritas
Empati (X ₅)	.895	1.117	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 4.10, dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10

dan nilai VIF kurang dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel independen dalam model. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi tidak terjadinya multikolinieritas.

4.7.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik ialah homoskedastisitas. Uji heterokedastisitas dikatakan signifikan apabila memiliki tingkat signifikan $> 0,05$. Hasil uji heterokedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
Bukti Fisik (X_1)	.106	Tidak terjadi heterokedastisitas
Daya Tanggap (X_2)	.640	Tidak terjadi heterokedastisitas
Keandalan (X_3)	.107	Tidak terjadi heterokedastisitas
Jaminan (X_4)	.248	Tidak terjadi heterokedastisitas
Empati (X_5)	.904	Tidak terjadi heterokedastisitas

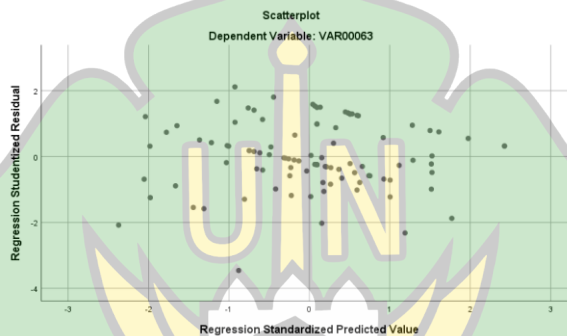
Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 4.11, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada masing-masing variabel, yaitu bukti fisik (X_1) sebesar 0,106, daya tanggap (X_2) sebesar 0,640, keandalan (X_3) sebesar 0,107, jaminan (X_4) sebesar 0,248, dan empati (X_5) sebesar 0,904, seluruhnya memiliki nilai lebih besar dari 0,05.

Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada seluruh variabel independen dalam model

regresi. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini memenuhi asumsi homoskedastisitas. Untuk memperkuat hasil tersebut, dapat pula dilihat melalui grafik scatterplot yang menunjukkan penyebaran titik-titik secara acak dan tidak membentuk pola tertentu:

Gambar 4.7
Hasil Uji Heteroskedastisitas *Scatterplot*



Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Berdasarkan Gambar 4.7, terlihat bahwa titik-titik (plot) pada uji heteroskedastisitas menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu maupun tidak bertumpuk pada satu area. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi, sehingga asumsi homoskedastisitas telah terpenuhi.

4.8 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui hubungan linier antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh atau hubungan

positif antara variabel-variabel independen terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengkaji pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (X1), daya tanggap (X2), keandalan (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y). Adapun hasil analisis yang diperoleh disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 4.12
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	.375	.820		.458	.648
Bukti Fisik	.034	.094	.048	.368	.713
Keandalan	.230	.112	.273	2.063	.042
Daya Tanggap	.240	.088	.258	2.722	.008
Jaminan	.263	.132	.186	1.991	.049
Empati	.174	.109	.155	1.601	.113

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada Tabel 4.14, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,375 + 0,034X1 + 0,240X2 + 0,230X3 + 0,263X4 + 0,174X5 + e$$

Dari persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 0,375, yang berarti apabila variabel bukti fisik (X1), daya tanggap (X2), keandalan (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) bernilai 0, maka kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai sebesar 0,375.
2. Bukti fisik (X1) memiliki koefisien sebesar 0,034, yang menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap kepuasan

- nasabah. Artinya, setiap peningkatan 1 satuan pada bukti fisik akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,034.
3. Daya tanggap (X2) memiliki koefisien sebesar 0,240, yang berarti terdapat pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Setiap kenaikan 1 satuan pada daya tanggap akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,240.
 4. Keandalan (X3) memiliki koefisien sebesar 0,230, yang menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya, jika keandalan meningkat 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,230.
 5. Jaminan (X4) memiliki koefisien sebesar 0,263, yang berarti berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Setiap peningkatan 1 satuan pada jaminan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,263.
 6. Empati (X5) memiliki koefisien sebesar 0,174, yang juga menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Artinya, jika empati meningkat 1 satuan, maka kepuasan nasabah akan meningkat sebesar 0,174.

4.8 Pengujian Hipotesis

4.8.1 Uji F simultan

Uji F disebut juga dengan analisis *variance*. Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen secara signifikan. Untuk mengetahui hasil uji F ini yaitu dengan cara membandingkan nilai F hitung dan F tabel jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima begitu juga

sebaliknya. Pada penelitian ini memiliki nilai F tabel yaitu 3,93 dengan nilai probabilitas 0,05. Hasil uji F ini dapat dijelaskan pada tabel berikut.

Rumus mencari F tabel derajat kebebasan :

$$F \text{ tabel df1} = k - 1 \quad (4.1)$$

$$= 2 - 1 = 1$$

$$F \text{ tabel df2} = n - k - 1$$

$$= 100 - 2 - 1 = 97$$

Tabel 4.13
Hasil Uji Simultan (F)

ANOVA ^a				
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F
1Regression	8.404	5	1.681	4.994.000 ^b
Residual	31.641	94	.337	
Total	40.045	99		

a. Dependent Variable: Z

b. Predictors: (Constant), E, A, D, B, C

Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Dari tabel 4.15 diketahui bahwa nilai F hitung 4.994 > F tabel 3,93 dan nilai signifikansinya yaitu < 0,05. Maka hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sehingga dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima.

4.8.2 Uji Parsial (t)

Uji t ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Uji t ini dapat dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dan juga nilai signifikansi < 0,05 atau $t_{hitung} >$

t_{tabel} . Pada penelitian ini menggunakan t tabelnya itu yaitu 1,984. Dari hasil uji statistik yang dilakukan terdapat hasil sebagai berikut:

$$\text{Rumus} \qquad t_{\text{tabel}} : (n-k) \qquad (4.2)$$

N = Jumlah Sampel

K = Jumlah Variabel

Tabel 4.14
Hasil Uji Parsial (t)

Variabel	t	Sig
Bukti Fisik	.368	.713
Keandalan	2.063	.042
Daya Tanggap	2.722	.008
Jaminan	1.991	.049
Empati	1.601	.113

Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 4.14 di atas, dapat diketahui hasil uji parsial (uji t) pada masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (X_1) memiliki nilai t hitung sebesar 0,368 dengan nilai signifikansi 0,713. Karena nilai signifikansi $> 0,05$ dan t hitung $< t$ tabel (1,984), maka dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Dengan demikian, hipotesis tidak diterima.
2. Keandalan (X_2) memiliki nilai t hitung sebesar 2,063 dengan nilai signifikansi 0,042. Karena nilai signifikansi $< 0,05$ dan t hitung $> t$ tabel (1,984), maka dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan nasabah (Y). Dengan demikian, hipotesis diterima.

3. Daya Tanggap (X3) memiliki nilai t hitung sebesar 2,722 dengan nilai signifikansi 0,008. Karena nilai signifikansi $< 0,05$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} (1,984)$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Dengan demikian, hipotesis diterima.
4. Jaminan (X4) memiliki nilai t hitung sebesar 1,991 dengan nilai signifikansi 0,049. Karena nilai signifikansi $< 0,05$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel} (1,984)$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Dengan demikian, hipotesis diterima.
5. Empati (X5) memiliki nilai t hitung sebesar 1,601 dengan nilai signifikansi 0,113. Karena nilai signifikansi $> 0,05$ dan $t \text{ hitung} < t \text{ tabel} (1,984)$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Dengan demikian, hipotesis tidak diterima.

4.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Semakin besar nilai R^2 atau mendekati 1, maka semakin baik kemampuan model dalam menjelaskan variabel

terikat. Adapun hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefesien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.658 ^a	.410	.368	.58017
a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Daya Tanggap, Keandalan, Jaminan, Empati				
b. Dependent Variable: Kepuasan nasabah				

Sumber: Data diolah SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 4.15, diketahui bahwa nilai R^2 (R Square) sebesar 0,410 atau 41,0%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen, yaitu bukti fisik (X1), daya tanggap (X2), keandalan (X3), jaminan (X4), dan empati (X5), dalam menjelaskan variabel dependen kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar 41,0%.

Sementara itu, sisanya sebesar 59,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut dapat berupa kualitas produk yang ditawarkan, tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank, kemudahan penggunaan layanan digital (*mobile banking*), persepsi terhadap harga atau biaya administrasi, citra perusahaan, lokasi dan kemudahan akses kantor bank, promosi, serta pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan perbankan.

Faktor-faktor tersebut juga memiliki potensi untuk memengaruhi tingkat kepuasan nasabah, namun tidak dianalisis dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa

kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah berada pada kategori sedang.

4.9 Pembahasan

4.9.1 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek-aspek seperti kondisi gedung, kelengkapan fasilitas, kenyamanan ruang tunggu, serta penampilan karyawan belum menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang. Dalam konteks layanan perbankan syariah, nasabah cenderung lebih memprioritaskan kualitas layanan inti seperti ketepatan pelayanan, kecepatan respons, keamanan transaksi, dan kemampuan karyawan dalam memberikan solusi dibandingkan aspek fisik yang bersifat pendukung. Dengan demikian, meskipun fasilitas fisik tetap diperlukan untuk menunjang kenyamanan, keberadaannya belum tentu mampu meningkatkan kepuasan nasabah secara langsung.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa selama fasilitas yang tersedia telah memenuhi standar dasar yang diharapkan nasabah, maka peningkatan pada aspek bukti fisik tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Artinya, bukti fisik lebih berfungsi sebagai faktor pendukung (*supporting factor*)

dibandingkan faktor utama dalam membentuk kepuasan nasabah. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, yang menempatkan bukti fisik (*tangible*) sebagai salah satu dimensi kualitas pelayanan, namun pengaruhnya dapat berbeda-beda tergantung pada karakteristik dan kebutuhan pelanggan dalam suatu sektor jasa (Masruroh, & Rahmaningtyas, 2020). Selain itu, Tjiptono (2014) juga menjelaskan bahwa dalam sektor jasa keuangan, pelanggan umumnya lebih menitikberatkan pada aspek fungsional layanan dibandingkan aspek fisik.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Andi Alfianto Anugrah Ilahi (2022) yang menemukan bahwa produk fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan hasil tersebut dimungkinkan karena adanya perbedaan objek penelitian dan karakteristik nasabah. Penelitian Andi dilakukan pada bank konvensional, sedangkan penelitian ini dilakukan pada bank syariah, di mana nasabah cenderung memiliki orientasi yang lebih besar terhadap kualitas pelayanan yang bersifat fungsional dan sesuai prinsip syariah dibandingkan fasilitas fisik. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa peningkatan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang lebih dipengaruhi oleh kualitas interaksi pelayanan dibandingkan aspek tampilan fisik bank.

4.9.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.

Variabel keandalan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Keandalan tercermin dari ketepatan waktu pelayanan, keakuratan transaksi, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang benar, serta konsistensi pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan kepada nasabah. Ketika nasabah memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka, maka rasa percaya dan kepuasan terhadap bank akan meningkat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat keandalan pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Dalam konteks perbankan syariah, keandalan menjadi aspek yang sangat penting karena layanan perbankan berkaitan erat dengan kepercayaan, keamanan transaksi, dan ketepatan pelayanan. Nasabah cenderung menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman langsung yang mereka rasakan selama bertransaksi, terutama terkait kecepatan dan ketepatan pelayanan. Oleh sebab itu, kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan minim kesalahan menjadi salah satu indikator penting dalam membangun kepuasan nasabah.

Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh A. Parasuraman yang menyatakan bahwa *reliability* merupakan inti dari kualitas pelayanan karena berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang dapat diandalkan dan sesuai janji (Masruroh, & Rahmaningtyas, 2020). Selain itu, Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016) juga menjelaskan bahwa keandalan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan karena mampu membangun kepercayaan dan mengurangi ketidakpastian dalam penggunaan jasa.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Andi Alfianto Anugrah Ilahi (2022) yang menemukan bahwa variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang akurat dan konsisten dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan perbankan. Selain itu, penelitian Elia Septia (2023) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah mampu meningkatkan kepuasan pelanggan pada bank syariah. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bahwa keandalan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang paling penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.

4.9.3 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal

ini mengindikasikan bahwa kemampuan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang dalam merespons kebutuhan nasabah dengan cepat, memberikan bantuan secara sigap, serta menangani keluhan secara tepat merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam layanan perbankan, nasabah tidak hanya mengharapkan pelayanan yang akurat, tetapi juga pelayanan yang cepat, tanggap, dan mampu memberikan solusi secara efektif, terutama ketika nasabah menghadapi kendala dalam proses transaksi atau pelayanan lainnya.

Daya tanggap mencerminkan kesiapan dan kesediaan karyawan dalam membantu nasabah sehingga memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Semakin cepat dan tepat respons yang diberikan oleh pihak bank, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi langsung antara karyawan dan nasabah memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi dengan jelas, merespons pertanyaan nasabah, serta menyelesaikan masalah secara cepat dapat meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan nasabah terhadap bank.

Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, yang menempatkan responsiveness sebagai salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan (Masruroh, & Rahmaningtyas, 2020). Dimensi ini berkaitan dengan kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan

dan memberikan pelayanan secara cepat serta tanggap. Selain itu, Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa daya tanggap yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena mampu memenuhi harapan pelanggan terhadap pelayanan yang cepat, efisien, dan tepat sasaran.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Andi Alfianto Anugrah Ilahi (2022) yang menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian Jodi (2019) juga menemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan secara cepat dan responsif mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bahwa daya tanggap menjadi salah satu dimensi kualitas pelayanan yang penting dalam menciptakan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang

4.9.4 Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menegaskan bahwa aspek seperti kompetensi karyawan, kesopanan, kredibilitas, serta rasa aman dalam bertransaksi merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang. Dalam konteks layanan perbankan, rasa aman dan kepercayaan menjadi fondasi utama dalam hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan. Ketika nasabah merasa yakin bahwa transaksi mereka aman serta

dilayani oleh karyawan yang profesional dan kompeten, maka tingkat kepuasan nasabah akan meningkat.

Jaminan juga berkaitan erat dengan kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas, akurat, dan dapat dipercaya kepada nasabah. Sikap ramah, sopan, dan profesional yang ditunjukkan oleh karyawan mampu menciptakan rasa nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Selain itu, kemampuan karyawan dalam menjelaskan produk dan layanan perbankan syariah dengan baik dapat meningkatkan keyakinan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan tidak hanya menyangkut keamanan transaksi, tetapi juga menyangkut kualitas interaksi antara karyawan dan nasabah dalam membangun kepercayaan.

Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, yang menyatakan bahwa assurance merupakan salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan karena berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada pelanggan (Masruroh, & Rahmaningtyas, 2020). Selain itu, Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016) juga menjelaskan bahwa jaminan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan karena mampu mengurangi ketidakpastian dalam penggunaan jasa dan meningkatkan keyakinan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Andi Alfianto Anugrah Ilahi (2022) yang menemukan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang aman, profesional, dan dapat dipercaya mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bahwa jaminan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.

4.9.5 Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.

Berdasarkan hasil pengujian, variabel empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian individual, pemahaman terhadap kebutuhan spesifik nasabah, serta pendekatan personal yang diberikan oleh karyawan belum menjadi faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang. Dalam praktik layanan perbankan, nasabah cenderung lebih mengutamakan aspek fungsional seperti kecepatan pelayanan, ketepatan transaksi, keamanan, dan kemampuan bank dalam memberikan solusi dibandingkan pendekatan emosional atau hubungan personal dalam pelayanan.

Hasil tersebut mengindikasikan bahwa meskipun empati tetap dibutuhkan dalam interaksi pelayanan, keberadaannya belum

mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah secara langsung. Kemungkinan lainnya adalah tingkat empati yang diberikan oleh karyawan relatif sama atau homogen sehingga tidak menciptakan perbedaan persepsi yang berarti di antara nasabah. Selain itu, sebagian besar nasabah mungkin lebih berorientasi pada efektivitas layanan dibandingkan perhatian personal yang diberikan oleh pihak bank. Dengan demikian, selama kebutuhan utama nasabah telah terpenuhi melalui pelayanan yang cepat, tepat, dan aman, maka aspek empati tidak menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan.

Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh A. Parasuraman, yang menempatkan empati sebagai bentuk perhatian individual dan kepedulian perusahaan terhadap pelanggan. Namun demikian, pengaruh dimensi empati terhadap kepuasan dapat berbeda-beda tergantung pada karakteristik layanan dan kebutuhan pelanggan. Selain itu, Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa dalam beberapa sektor jasa, pengaruh empati terhadap kepuasan pelanggan dapat menjadi tidak signifikan ketika kebutuhan dasar layanan telah terpenuhi dengan baik.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Andi Alfianto Anugrah Ilahi (2022) yang menemukan bahwa kepedulian atau empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan hasil tersebut dimungkinkan karena adanya perbedaan karakteristik objek penelitian dan kebutuhan nasabah pada masing-masing lembaga perbankan. Pada penelitian ini, nasabah Bank Syariah

Indonesia KCP Keutapang tampaknya lebih memprioritaskan kualitas layanan yang bersifat teknis dan fungsional dibandingkan pendekatan personal dalam pelayanan. Meskipun demikian, empati tetap penting untuk dipertahankan dan ditingkatkan karena dapat membantu membangun hubungan jangka panjang, loyalitas nasabah, serta citra positif bank di mata masyarakat.

4.9.6 Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh satu dimensi pelayanan saja, tetapi merupakan hasil dari kombinasi berbagai aspek kualitas pelayanan yang saling mendukung dan melengkapi. Meskipun secara parsial terdapat beberapa variabel yang tidak berpengaruh signifikan, namun secara keseluruhan seluruh dimensi kualitas pelayanan mampu memberikan kontribusi terhadap terbentuknya kepuasan nasabah.

Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan perlu dipandang sebagai suatu sistem pelayanan yang utuh dan terpadu (*holistic service*). Dalam penelitian ini, dimensi keandalan, daya tanggap, dan jaminan menjadi faktor utama yang secara langsung

memengaruhi kepuasan nasabah karena berkaitan dengan kualitas layanan inti (*core service*), seperti ketepatan pelayanan, kecepatan respons, keamanan transaksi, dan profesionalitas karyawan. Sementara itu, dimensi bukti fisik dan empati berperan sebagai faktor pendukung (*supporting service*) yang membantu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman dan positif bagi nasabah. Ketika seluruh dimensi tersebut dikelola secara baik dan seimbang, maka kualitas pelayanan yang diberikan semakin optimal sehingga mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,410. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah sebesar 41,0%. Sementara itu, sisanya sebesar 59,0% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kepercayaan, kualitas produk, layanan digital, citra bank, biaya administrasi, dan pengalaman nasabah. Dengan demikian, kualitas pelayanan memberikan kontribusi yang cukup berarti terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Ketapang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel bukti fisik (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai t hitung sebesar 0,368 dan signifikansi $0,713 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik bukan menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan nasabah.
2. Variabel keandalan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai t hitung sebesar 2,063 dan signifikansi $0,042 < 0,05$. Hal ini berarti keandalan layanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Variabel daya tanggap (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai t hitung sebesar 2,722 dan signifikansi $0,008 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan dan kesiapan pelayanan sangat memengaruhi kepuasan nasabah.
4. Variabel jaminan (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai t hitung sebesar 1,991 dan signifikansi $0,049 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa

aspek kepercayaan dan rasa aman memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan.

5. Variabel empati (X5) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai t hitung sebesar 1,601 dan signifikansi $0,113 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian personal belum menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan nasabah.
6. Secara simultan, variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini diperkuat dengan nilai koefisien determinasi ($R^2 = 0,412$), yang berarti sebesar 41,2% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kelima variabel tersebut, sedangkan sisanya sebesar 58,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

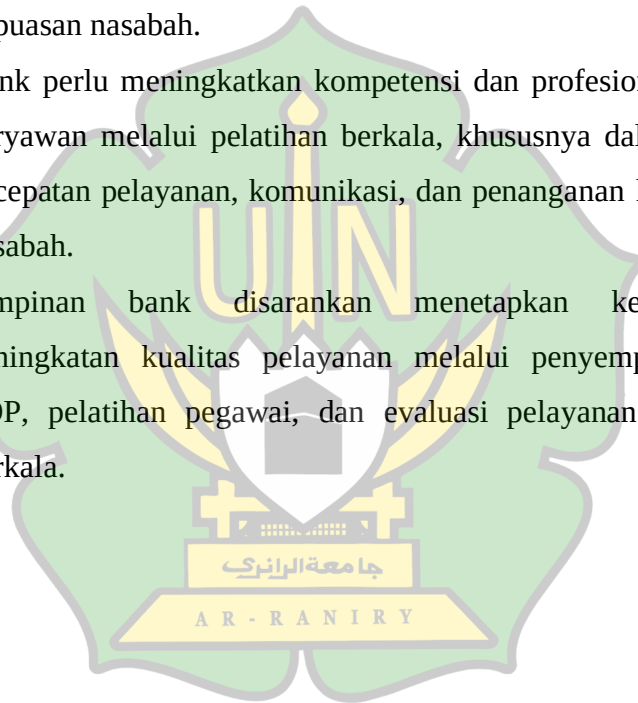
5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti ingin memberi beberapa saran kepada lembaga terkait sebagai berikut:

1. Meskipun bukti fisik dan empati tidak berpengaruh signifikan, bank tetap perlu menjaga kualitas fasilitas dan meningkatkan perhatian terhadap nasabah sebagai nilai tambah pelayanan.
2. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain karena masih terdapat 58,8% faktor di luar penelitian yang

memengaruhi kepuasan nasabah, serta menggunakan sampel atau metode yang lebih luas agar hasil penelitian lebih komprehensif.

3. Pihak bank diharapkan memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada aspek keandalan, daya tanggap, dan jaminan, karena terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
4. Bank perlu meningkatkan kompetensi dan profesionalisme karyawan melalui pelatihan berkala, khususnya dalam hal kecepatan pelayanan, komunikasi, dan penanganan keluhan nasabah.
5. Pimpinan bank disarankan menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan melalui penyempurnaan SOP, pelatihan pegawai, dan evaluasi pelayanan secara berkala.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, M. K., Mohamad, S., & Bader, M. K. I. (2023). Sustainable Finance In Islamic Banking: Opportunities and Challenges. *Journal of Cleaner Production*, 382, 135237. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.135237>
- Al-Azzam, M. (2015). The Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Islamic Banks: Evidence From Jordan. *International Journal of Bank Marketing*, 39(4), 598-617. <https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2020-0223>
- Ali, M., & Raza, S. A. (2015). Service quality and customer satisfaction in Islamic banks: An empirical investigation. *Journal of Islamic Marketing*, 11(3), 567-583. <https://doi.org/10.1108/JIMA-06-2018-0111>
- Amalia, N. M., Sucihatiningsih, D. W. P., & Santoso, J. T. B. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan BUMDes. *Business and Accounting Education Journal*, 1(2), 170–180. doi: 10.15294/baej.v1i2.42191.
- Anggarawati, I. R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(1), 464235. DOI: 10.36418/jiss.v2i1.146
- Asnawi, N., Sukoco, B. M., & Fanani, M. A. (2020). The role of service quality within Indonesian customers' satisfaction and loyalty and its impact on Islamic banks. *Journal of Islamic Marketing*, 11(1), 192–212. doi: 10.1108/JIMA-03-2017-0033.

- Azkiya, B. M., Tanjung, H., & Gustiawati, S. (2022). Pengaruh Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia: Studi riset Bank Syariah Indonesia KCP Citeureup 1. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 3(1), 84–95. <https://doi.org/10.47467/elmal.v3i1.635>
- Bhagat, P. (2012). Web-based Service Quality Dimensions In Banking. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 17(1), 1-12.
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). Encounter satisfaction vs. Overall satisfaction in service environments. *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*, 77-94.
- Boonlertvanich, P. (2019). The Role Of Service Quality In Enhancing Customer Satisfaction In The Banking Sector. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 49, 123-134. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.03.005>
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R²)*. Jakarta: Guepedia.
- Ghozali, I.(2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBS SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Hasyim, F., & Fauzi, A. N. (2021). Determinant of Service Quality To Islamic Banking Customer Satisfaction During COVID-19. *Journal of Management and Digital Business*, 1(2), 90–104. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v1i2.97>
- Hussin, F. (2025). *Penyelidikan kuantitatif dan analisis data SPSS lanjutan*. Sintok, Kedah: UUM Press.
- Iffan, M., Santy, R. D., & Radaswara, R. (2018). Pengaruh Proses Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel

Santika Bandung. *JURISMA: Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, 8(2), 127–140.
<https://doi.org/10.34010/jurisma.v8i2.1003>

Ilahi, A. A. A., & Arifuddin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Amsir*, 1(1), 25–37.

Istianto, J. H., & Tyra, M. J. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi (JENIUS)*, 1(3), 275–293

Ismawanto, T., Setianegara, R. G., & Rahmani, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan, *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 16(1), 1-11, DOI: 10.31940/jbk.v16i1.1713

Jodi, I. W. G. A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT BPR Artha Adyamurthi di Kediri Tabanan. *Jurnal Ilmiah Satyagraha*, 1(2), 103–110. doi: 10.47532/jis.v1i2.47.

Masruroh, N., & Rahmaningtyas, W. (2020). Penggunaan model SERVQUAL Untuk Menyelidik Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 9(2), 666-678.

Mastura, Z., Ibrahim, A., & Syahriyal, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah: Studi pada Bank Aceh Syariah Banda Aceh. *Share: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 1–28.
<https://doi.org/10.22373/share.v0i0.23004>

- Mat Nayan, N., & Hassan, M. K. A. (2020). Customer Satisfaction Evaluation For Online Food Service Delivery System In Malaysia. *Journal of Information System and Technology Management*, 5(19), 123–136. doi: 10.35631/JISTM.5190010.
- Molaei, M., Ansari, R., & Teimuori, H. (2013). Analyzing the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty in the Banking Industry of Iran. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 3(3), 12–23
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Tempo Cabang Tegal. *Jesya: Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3(1), 26–38. doi: 10.36778/jesya.v3i1.115.
- Munari, L., Lelasi, F., & Bajetta, L. (2013). Customer Satisfaction Management in Italian Banks. *Qualitative Research in Financial Markets*, 5, 139-160. <https://doi.org/10.1108/QRFM-11-2011-0028>
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19–38. <https://doi.org/10.30983/es.v4i1.3146>
- Nurhayati, Y. (2023). Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Dalam Mempengaruhi Kepuasan Konsumen. *Cantaka: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 1(1), 1-12.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2025). *Snapshot Perbankan Syariah Indonesia September 2025*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

- Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The Service Quality Dimensions That Affect Customer Satisfaction In The Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), 1113. <https://doi.org/10.3390/su11041113>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pemerintah Aceh. (2018). *Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah*. Banda Aceh: Pemerintah Aceh.
- Piason, V., Donnelie, M., Tough, C., Everisto, M., & Tichaona, M. (2013). Significance of Service Quality and Customer Satisfaction in Zimbabwe's Banking Sector. *European Journal of Business and Management*, 5(13).
- Priadana, M. S., & Muis, S. (2009). Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (2025a). Laporan Tahunan 2024 PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Diakses 28 Juli 2026. Jakarta: PT Bank Syariah Indonesia Tbk.
- PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (2025b). *Laporan Keberlanjutan 2024 PT Bank Syariah Indonesia Tbk*. Jakarta: PT Bank Syariah Indonesia Tbk.
- PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (2026). *Laporan Tahunan 2025 PT Bank Syariah Indonesia Tbk*. Jakarta: PT Bank Syariah Indonesia Tbk.
- PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (2026). Tentang Kami. Diakses 28 Juli 2026. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kam>

- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riani, R. (2024). Komunikasi Dalam Pengambilan Keputusan Untuk Menangani Keluhan Pelanggan Study kasus Pada PT. Rianti Chemindo Perkasa. *CommLine* 9(1), 19-39.
- Rosalia, W., & Purnawati, I. (2018). The role of tangibles in shaping customer perceptions of service quality. *Journal of Hospitality and Tourism Research*, 42 (5), 678-690.
- Rubogora, B. (2017). Responsiveness and customer satisfaction in the banking sector. *Journal of Service Science and Management*, 10 (4), 345-360.
- Samsir, N. (2020). Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Di Mahakarya Photography. *Repository Universitas Negeri Makassar*.
- Sani, S., Supranto, A., & Mahfud, M. (2010). *Metodologi Penelitian Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN Press.
- Sari, A. Q., Sukestiyarno, Y. L., & Agoestanto, A. (2017). Batasan Prasyarat Uji Normalitas Dan Uji Homogenitas Pada Model Regresi Linear. *Unnes Journal of Mathematics*, 6(2), 168–177. <https://doi.org/10.15294/ujm.v6i2.11887>
- Septia, E., Fasa, M. I., & Suharto. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi*, 3(1), 53–62. doi: 10.56870/ambitek.v3i1.65.
- Siddiqi, M. A. (2017). Service Quality And Customer Satisfaction In Islamic Banks: A Conceptual Framework. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 8 (4), 612-627. <https://doi.org/10.1108/JIABR-03-2016-0048>

- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W., & Utami, L. R. (2015). Analisis Dampak Pembiayaan Dana Bergulir KUR (Kredit Usaha Rakyat) terhadap kinerja UMKM (Studi kasus di Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 22(1).
- Supatmi, M. E., Nimran, U., & Utami, H. N. (2013). Pengaruh Pelatihan, Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dan Kinerja Karyawan. *PROFIT: Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), 25–37.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2009). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta. Rajawali Persada.
- Ushantha, R. A. C., Wijeratne, A. W., & Samantha, P. A. P. (2014). Customers' Perception On Service Quality Towards Satisfaction: An application of SERVPERF in state sector banks in Sri Lanka. *European Journal of Business and Management*, 6(4), 72–81.
- Vencataya, L., Pudaruth, S., Juwaheer, R. T. D., Dirpal, G., & Sumodhee, N. M. Z. (2019). *Assessing the Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction in Commercial Banks of Mauritius*. *Studies in Business and Economics*, 14(1), 259–270.
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51-66.
- Wawancara Pendahuluan Nasabah. (2025). Wawancara Dengan Tiga Orang Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Keutapang, Desember 2025. Data primer tidak dipublikasikan.

Widyawati. (2019). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulselbar Parepare. *Repository Institut Agama Islam Negeri Parepare*.

Zouari, H., & Abdelhedi, M. (2021). Digital Platforms And Customer Satisfaction In Islamic Banking Environments. *Journal of Financial Services Marketing*, 26(2), 1-15. <https://doi.org/10.1057/s41264-023-00123-w>.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen

ANALISIS KEPUASAN NASABAH PERBANKAN SYARIAH DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN

Bagian I: Informasi Umum

Petunjuk : Pilihlah salah satu jawaban yang sesuai dengan memberikan tanda (√)

- 1) Jenis Kelamin
 - a. Laki Laki
 - b. Perempuan
- 2) Umur
 - a. Kurang dari 20
 - b. 20-30 tahun
 - c. 31-40 tahun
 - d. 41-50 tahun
 - e. Lebih dari 50 tahun
- 3) Pendidikan
 - a. SD/SMP/SMA
 - b. Sarjana
 - c. Pascasarjana
- 4) Pendapatan bulanan
 - a. Tidak ada
 - b. Di bawah 2 juta
 - c. 2-3 juta
 - d. 3-4 juta
 - e. 4-5 juta
 - f. Lebih dari 5 juta

- 5) Pekerjaan
 - a. Bekerja
 - b. Tidak bekerja
 - c. Wirausaha

- 6) Berapa lama anda menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?
 - a. Kurang dari satu tahun
 - b. 1-2 tahun
 - c. 2-5 tahun
 - d. Lebih dari 5 tahun

Bagian II: Pelayanan dan Kepuasan

Responden diharapkan dapat menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda (√) pada pertanyaan yang telah disediakan. Pertanyaan yang disediakan dijawab sesuai dengan skala likert, mulai dari skala 1-5 semakin besar angka yang anda pilih menandakan semakin puas, dan sebaliknya.

- Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
- Tidak Setuju (TS) = 2
- Kurang Setuju (KS) = 3
- Setuju (S) = 4
- Sangat Setuju (SS) = 5

Data responden dan semua informasi yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya, oleh sebab itu dimohon untuk mengisi kuisioner dengan sebenar-benarnya.

No	<i>Customer Satisfaction</i>	1	2	3	4	5
1	Saya merasa puas karena prosedur pelayanan bank tidak berbelit-belit.					
2	Saya merasa puas karena persyaratan pelayanan di bank mudah dipenuhi.					
3	Saya merasa puas karena pegawai memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan.					
4	Saya merasa puas karena pegawai melayani nasabah secara adil.					
5	Saya merasa puas karena pelayanan diberikan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.					
6	Saya merasa puas dengan kenyamanan fasilitas dan lingkungan pelayanan bank.					
7	Saya merasa aman terhadap keamanan pelayanan dan kerahasiaan data yang diberikan kepada bank.					

No	<i>Tangible</i>	1	2	3	4	5
1	Kondisi fisik bangunan dan lingkungan bank terlihat menarik dan terawat.					
2	Bank memiliki peralatan teknologi yang lengkap dan modern.					
3	Karyawan bank berpenampilan rapi dan profesional.					
4	Materi informasi atau pemasaran bank disampaikan secara jelas dan lengkap.					

No	<i>Realibility</i>	1	2	3	4	5
1	Bank memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.					

2	Bank memberikan layanan yang akurat sesuai dengan yang dijanjikan kepada nasabah.					
3	Karyawan bank mampu menyelesaikan keluhan nasabah dengan baik.					
4	Pencatatan transaksi bank dilakukan dengan tepat dan tanpa kesalahan.					

No	<i>Responsiveness</i>	1	2	3	4	5
1	Karyawan bank bersedia membantu nasabah ketika dibutuhkan.					
2	Karyawan bank memberikan layanan dengan cepat.					
3	Bank memiliki sistem penanganan keluhan nasabah yang efektif.					
4	Karyawan bank siap dan terlatih dalam menjawab pertanyaan nasabah.					

No	<i>Assurance</i>	1	2	3	4	5
1	Karyawan bank memiliki pengetahuan yang baik tentang produk dan layanan bank.					
2	Saya merasa aman saat melakukan transaksi di bank.					
3	Karyawan bank bersikap sopan dan profesional ketika melayani nasabah.					
4	Bank menjaga kerahasiaan transaksi dan informasi pribadi nasabah.					

No	<i>Empathy</i>	1	2	3	4	5
1	Karyawan bank memberikan perhatian secara individual kepada					

	setiap nasabah.					
2	Bank memiliki layanan hubungan pelanggan (customer service) yang baik.					
3	Bank memahami kebutuhan masing-masing nasabah.					
4	Jam operasional bank sesuai dan nyaman bagi nasabah.					



Lampiran 2. Hasil Tabulasi Jawaban Responden

1. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN7
1	2	2	2	2	2	4	2
2	4	4	4	4	5	5	5
3	4	4	4	5	4	3	4
4	4	4	4	4	5	5	4
5	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	2	3	3	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	2	2	2
10	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	5	5	5	5	5
12	4	5	5	4	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	2
14	5	5	5	5	5	3	3
15	4	4	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	5	5	5
24	2	4	5	5	5	5	5
25	4	4	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	2
28	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4
31	4	5	4	5	5	5	5
32	4	4	4	4	5	5	5
33	2	2	2	2	3	4	5
34	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5
36	4	4	4	4	4	4	4

37	4	4	4	4	4	4	5
38	5	5	5	5	5	5	5
39	2	2	2	2	2	2	2
40	4	4	2	2	2	2	4
41	4	4	4	5	5	5	5
42	4	4	4	4	2	2	4
43	4	4	4	4	4	4	4
44	5	5	5	5	5	5	5
45	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	5	5	5
47	4	4	4	4	4	3	4
48	3	3	3	3	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	4	4	4	4	4
51	4	3	4	4	4	5	4
52	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4
54	5	5	5	5	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	5	5	3	3	3
58	4	4	4	4	4	4	4
59	5	3	5	2	2	3	2
60	5	5	5	5	5	5	5
61	4	3	3	2	3	3	4
62	3	3	5	3	5	5	5
63	4	3	4	4	4	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5
65	3	5	5	5	3	5	5
66	4	4	4	4	4	4	2
67	5	5	3	5	2	2	2
68	4	4	4	4	4	4	5
69	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5
72	4	4	4	4	4	4	4
73	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	4	3	2
77	4	4	4	4	2	2	2

78	4	4	4	4	4	4	2
79	5	5	5	5	5	5	5
80	4	4	2	2	2	3	3
81	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	3	2	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4
86	5	4	3	5	3	5	3
87	5	5	5	4	2	2	2
88	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	5
93	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	5	5	5	5	5
95	5	5	2	4	4	4	4
96	4	4	4	3	4	4	3
97	5	5	5	4	3	2	2
98	4	4	4	4	4	4	2
99	4	4	4	4	4	2	4
100	4	4	4	4	4	4	4

2. Jawaban Responden Variabel Bukti Fisiki (X_1), Daya Tanggap (X_2), Empati (X_3)

No	BF 1	BF 2	BF 3	BF 4	DT 1	DT 2	DT 3	DT 4	EP 1	EP 2	EP 3	EP 4
1	2	5	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4
2	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	4
5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	3	5
6	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4

11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
14	5	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
16	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	3	3	5	3	3	5	3	4	3	4	5
20	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
23	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
28	4	4	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
31	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4
32	4	4	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4
33	2	4	2	2	4	2	2	5	2	4	2	4
34	4	5	5	4	5	5	4	4	2	4	2	4
35	5	4	5	2	4	5	2	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2
37	2	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4
38	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
39	2	4	2	2	4	2	2	2	5	5	5	5
40	2	4	2	2	4	2	2	2	5	4	5	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
44	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
47	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5
48	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4
49	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2
51	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4

52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
54	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
57	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	2	4	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4
60	3	4	2	4	4	2	4	4	4	5	5	4
61	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2
62	2	4	2	2	4	2	2	1	1	2	2	3
63	2	4	2	2	4	2	2	2	5	4	5	5
64	3	3	4	4	3	4	4	3	2	2	3	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3
66	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	5
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	2	2	3	3	2	3	3	4	5	5	5	5
74	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
75	2	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	5
76	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
82	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
89	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
90	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4
91	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4
92	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4

93	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
94	4	2	2	2	2	2	2	2	1	4	4	4
95	4	5	4	4	5	4	4	5	5	2	4	5
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
97	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

3. Jawaban Responden Variabel Jaminan (X4) dan Keandalan (X5)

No	JM1	JM2	JM3	JM4	KD1	KD2	KD3	KD4
1	3	3	3	2	5	3	3	2
2	3	4	4	4	4	3	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	4	5	5	5	5
10	3	3	3	3	4	4	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	5	5	5	5
15	3	3	3	3	4	4	4	4
16	3	3	3	3	4	4	4	4
17	4	3	3	3	5	5	5	5
18	3	3	3	3	5	5	5	5
19	4	4	4	4	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	5	5	5	5
23	4	4	4	4	3	3	3	3

24	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	5	5	5	5
27	4	4	4	4	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	4	3	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	1	3	3	4	4	4	4
32	3	3	3	3	4	4	4	4
33	3	3	3	3	5	5	2	2
34	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	5	5	5	3
36	4	4	4	3	5	5	5	5
37	4	4	4	4	4	4	4	2
38	4	4	4	4	5	5	4	5
39	4	4	4	3	2	2	2	2
40	3	3	3	3	2	2	2	2
41	3	3	3	3	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4	4	4	2
43	3	3	3	3	4	4	4	4
44	3	3	3	3	4	4	4	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	5	5	5	5
47	3	3	3	3	5	5	5	5
48	3	3	3	3	3	3	5	5
49	3	3	3	3	4	4	3	4
50	3	3	3	3	4	4	5	5
51	3	4	4	4	4	3	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	4	4	5	5	3	2
55	3	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	5	5	5	5
58	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	2	2	2	2
60	4	4	4	4	4	4	4	5

61	3	3	3	3	5	3	5	3
62	4	4	4	4	1	1	3	3
63	3	4	4	4	2	2	2	2
64	4	4	4	4	3	3	2	2
65	3	3	3	3	3	5	5	5
66	3	3	3	3	4	4	4	4
67	4	4	4	4	5	5	5	5
68	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	5	5	5	5
70	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	5	5	5	5
72	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	4	4	4	2
74	4	4	4	4	4	4	5	5
75	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	4	4	4	4
77	3	3	3	3	4	4	4	4
78	4	4	4	4	5	5	5	5
79	4	4	4	4	5	5	5	5
80	4	4	4	4	2	2	2	2
81	4	4	4	4	5	5	5	5
82	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	3	3	3	4	4	4	4
84	3	3	3	3	5	5	5	5
85	3	4	4	4	4	4	4	4
86	3	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	5	5	5	5
88	4	4	3	4	5	5	5	5
89	3	3	3	3	4	4	4	4
90	4	3	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	3	3	3	5	5	5	5
94	4	3	3	4	4	2	4	4
95	4	3	3	4	5	5	4	5
96	4	4	4	3	4	4	4	4
97	3	3	3	4	4	4	4	4

98	4	2	4	4	4	4	4	4
99	3	2	3	3	4	4	4	4
100	3	3	3	3	4	4	4	4



Lampiran 3. Output SPSS

Uji R-Square

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.658 ^a	.410	.368	.58017

a. Predictors: (Constant), E, A, D, B, C

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8.404	5	1.681	4.994	.000 ^b
	Residual	31.641	94	.337		
	Total	40.045	99			

a. Dependent Variable: Z

b. Predictors: (Constant), E, A, D, B, C

Uji Regresi Linear

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	.375	.820		.458	.648
	Bukti Fisik	.034	.094	.048	.368	.713
	Keandalan	.230	.112	.273	2.063	.042
	Daya Tanggap	.240	.088	.258	2.722	.008
	Jaminan	.263	.132	.186	1.991	.049
	Empati	.174	.109	.155	1.601	.113

a. Dependent Variable: Z

Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Bukti Fisik	.506	1.978
	Keandalan	.480	2.085
	Daya Tanggap	.936	1.068
	Jaminan	.965	1.037
	Empati	.895	1.117

a. Dependent Variable: Z

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.777	.476			1.632	.106
	Bukti Fisik	-.025	.054	-.065		-.469	.640
	Keandalan	-.106	.065	-.230		-1.629	.107
	Daya Tanggap	.059	.051	.118		1.163	.248
	Jaminan	-.009	.077	-.012		-.120	.904
	Empati	-.002	.063	-.003		-.030	.976

a. Dependent Variable: Abs_RES2

VALIDITAS

Kepuasan Nasabah

Correlations

		KN1	KN2	KN3	KN4	KN5	KN6	KN7	KN_TOTAL
KN1	Pearson Correlation	1	.820**	.489**	.554**	.212*	.078	.055	.562**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.034	.439	.585	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KN2	Pearson Correlation	.820**	1	.573**	.722**	.332**	.170	.194	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.091	.053	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KN3	Pearson Correlation	.489**	.573**	1	.750**	.553**	.383**	.321**	.771**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KN4	Pearson Correlation	.554**	.722**	.750**	1	.599**	.446**	.366**	.839**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KN5	Pearson Correlation	.212*	.332**	.553**	.599**	1	.819**	.695**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.034	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KN6	Pearson Correlation	.078	.170	.383**	.446**	.819**	1	.725**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.439	.091	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KN7	Pearson Correlation	.055	.194	.321**	.366**	.695**	.725**	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.585	.053	.001	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
KN_TOTAL	Pearson Correlation	.562**	.686**	.771**	.839**	.848**	.746**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Empati

Correlations

		EP1	EP2	EP3	EP4	EP_TOTAL
EP1	Pearson Correlation	1	.570**	.741**	.322**	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
EP2	Pearson Correlation	.570**	1	.625**	.272**	.785**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.006	.000
	N	100	100	100	100	100
EP3	Pearson Correlation	.741**	.625**	1	.286**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.004	.000
	N	100	100	100	100	100
EP4	Pearson Correlation	.322**	.272**	.286**	1	.590**
	Sig. (2-tailed)	.001	.006	.004		.000
	N	100	100	100	100	100
EP_TOTAL	Pearson Correlation	.865**	.785**	.861**	.590**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Daya Tanggap

Correlations

		DT1	DT2	DT3	DT4	DT_TOTAL
DT1	Pearson Correlation	1	.628**	.537**	.509**	.779**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
DT2	Pearson Correlation	.628**	1	.700**	.608**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
DT3	Pearson Correlation	.537**	.700**	1	.752**	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
DT4	Pearson Correlation	.509**	.608**	.752**	1	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
DT_TOTAL	Pearson Correlation	.779**	.857**	.888**	.861**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Keandalan

Correlations

		KD1	KD2	KD3	KD4	KD_TOTAL
KD1	Pearson Correlation	1	.869**	.711**	.567**	.876**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
KD2	Pearson Correlation	.869**	1	.714**	.643**	.903**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
KD3	Pearson Correlation	.711**	.714**	1	.828**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
KD4	Pearson Correlation	.567**	.643**	.828**	1	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
KD_TOTAL	Pearson Correlation	.876**	.903**	.915**	.864**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Bukti Fisik

Correlations

		BF1	BF2	BF3	BF4	BF_TOTAL
BF1	Pearson Correlation	1	.643**	.760**	.680**	.873**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
BF2	Pearson Correlation	.643**	1	.650**	.646**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
BF3	Pearson Correlation	.760**	.650**	1	.851**	.934**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
BF4	Pearson Correlation	.680**	.646**	.851**	1	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
BF_TOTAL	Pearson Correlation	.873**	.809**	.934**	.911**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Jaminan

Correlations

		JM1	JM2	JM3	JM4	JM_TOTAL
JM1	Pearson Correlation	1	.493**	.678**	.631**	.789**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
JM2	Pearson Correlation	.493**	1	.798**	.712**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
JM3	Pearson Correlation	.678**	.798**	1	.813**	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
JM4	Pearson Correlation	.631**	.712**	.813**	1	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
JM_TOTAL	Pearson Correlation	.789**	.872**	.938**	.899**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

RELIABILITAS

Kepuasan Nasabah

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	7

Empati

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.783	4

Data Tanggap

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	4

Keandalan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	4

Bukti Fisik

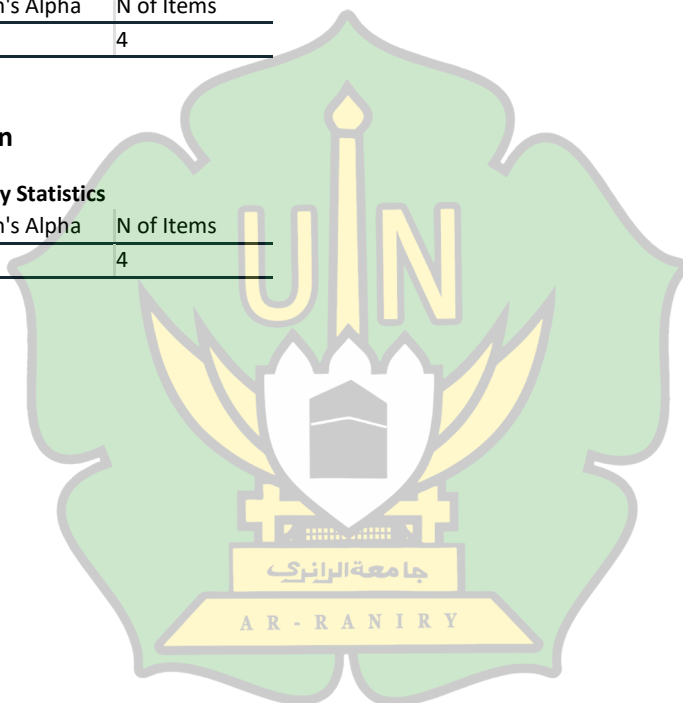
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.904	4

Jaminan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	4



Frekuensi Karakteristik Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	54	54.0	54.0	54.0
	Perempuan	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Di bawah 25 tahun	8	8.0	8.0	8.0
	26–35 tahun	29	29.0	29.0	37.0
	36–45 tahun	19	19.0	19.0	56.0
	Di atas 45 tahun	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	19	19.0	19.0	19.0
	SMA/SMK	26	26.0	26.0	45.0
	Diploma	14	14.0	14.0	59.0
	S1/S2	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	16	16.0	16.0	16.0
	Karyawan swasta	27	27.0	27.0	43.0
	Petani/Pensiunan	26	26.0	26.0	69.0
	PNS/TNI/POLRI	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lama Menjadi Nasabah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari 1 tahun	6	6.0	6.0	6.0
	1–3 tahun	21	21.0	21.0	27.0
	Lebih dari 3 tahun	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



Frekuensi Instrumen Tanggapan Responden

Kepuasan Nasabah

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
KN1	100	417	4.17
KN2	100	417	4.17
KN3	100	413	4.13
KN4	100	412	4.12
KN5	100	405	4.05
KN6	100	411	4.11
KN7	100	406	4.06
Valid N (listwise)	100		

Empati

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
EP1	100	403	4.03
EP2	100	412	4.12
EP3	100	413	4.13
EP4	100	414	4.14
Valid N (listwise)	100		

Daya Tanggap

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
DT1	100	409	4.09
DT2	100	420	4.20
DT3	100	412	4.12
DT4	100	407	4.07
Valid N (listwise)	100		

Keandalan

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
KD1	100	413	4.13
KD2	100	407	4.07
KD3	100	412	4.12
KD4	100	406	4.06
Valid N (listwise)	100		

Bukti Fisik

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
BF1	100	405	4.05
BF2	100	418	4.18
BF3	100	406	4.06
BF4	100	401	4.01
Valid N (listwise)	100		

Jaminan

Descriptive Statistics

	N	Sum	Mean
JM1	100	362	3.62
JM2	100	358	3.58
JM3	100	365	3.65
JM4	100	364	3.64
Valid N (listwise)	100		

Kepuasan Nasabah

KN1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	6	6.0	6.0	10.0
	4	59	59.0	59.0	69.0
	5	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KN2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	9	9.0	9.0	12.0
	4	56	56.0	56.0	68.0
	5	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KN3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.0	7.0	7.0
	3	8	8.0	8.0	15.0
	4	50	50.0	50.0	65.0
	5	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KN4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.0	7.0	7.0
	3	9	9.0	9.0	16.0
	4	49	49.0	49.0	65.0
	5	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KN5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	11.0	11.0	11.0
	3	9	9.0	9.0	20.0
	4	44	44.0	44.0	64.0
	5	36	36.0	36.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KN6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	9.0	9.0	9.0
	3	11	11.0	11.0	20.0
	4	40	40.0	40.0	60.0
	5	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KN7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	14	14.0	14.0	14.0
	3	7	7.0	7.0	21.0
	4	38	38.0	38.0	59.0
	5	41	41.0	41.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Empati**EP1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	4	4.0	4.0	6.0
	3	7	7.0	7.0	13.0
	4	63	63.0	63.0	76.0
	5	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

EP2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	5	5.0	5.0	9.0
	4	66	66.0	66.0	75.0
	5	25	25.0	25.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

EP3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	6	6.0	6.0	11.0
	4	60	60.0	60.0	71.0
	5	29	29.0	29.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

EP4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	5	5.0	5.0	9.0
	4	64	64.0	64.0	73.0
	5	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Daya Tanngap

DT1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.0	6.0	6.0
	3	7	7.0	7.0	13.0
	4	59	59.0	59.0	72.0
	5	28	28.0	28.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

DT2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	4	4.0	4.0	9.0
	4	57	57.0	57.0	66.0
	5	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

DT3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.0	7.0	7.0
	3	8	8.0	8.0	15.0
	4	51	51.0	51.0	66.0
	5	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

DT4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	9.0	9.0	9.0
	3	9	9.0	9.0	18.0
	4	48	48.0	48.0	66.0
	5	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Keandalan

KD1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	5	5.0	5.0	6.0
	3	5	5.0	5.0	11.0
	4	58	58.0	58.0	69.0
	5	31	31.0	31.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KD2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	6	6.0	6.0	7.0
	3	8	8.0	8.0	15.0
	4	55	55.0	55.0	70.0
	5	30	30.0	30.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KD3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.0	7.0	7.0
	3	6	6.0	6.0	13.0
	4	55	55.0	55.0	68.0
	5	32	32.0	32.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

KD4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	12	12.0	12.0	12.0
	3	5	5.0	5.0	17.0
	4	48	48.0	48.0	65.0
	5	35	35.0	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Bukti Fisik**BF1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	13	13.0	13.0	13.0
	3	7	7.0	7.0	20.0
	4	42	42.0	42.0	62.0
	5	38	38.0	38.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

BF2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	9	9.0	9.0	14.0
	4	49	49.0	49.0	63.0
	5	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

BF3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	16	16.0	16.0	16.0
	3	6	6.0	6.0	22.0
	4	34	34.0	34.0	56.0
	5	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

BF4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	18	18.0	18.0	18.0
	3	5	5.0	5.0	23.0
	4	35	35.0	35.0	58.0
	5	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Jaminan**JM1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	38	38.0	38.0	38.0
	4	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JM2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	2	2.0	2.0	3.0
	3	35	35.0	35.0	38.0
	4	62	62.0	62.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JM3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	35	35.0	35.0	35.0
	4	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

JM4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	34	34.0	34.0	35.0
	4	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	