

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA BANJARMASIN

Mirlyana¹, Iman Setya Budi², M. Qoshid Al Hadi³

¹Ekonomi Syariah, 60202, Fakultas Studi Islam, Universitas Islam Kalimantan
(UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 19510093

²Ekonomi Syariah, 60202, Fakultas Studi Islam, Universitas Islam Kalimantan
(UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1127048201

³Ekonomi Syariah, 60202, Fakultas Studi Islam, Universitas Islam Kalimantan
(UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1123039002

E-mail : mirlyana17@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi Bank Syariah memainkan peran penting sebagai fasilitator dari semua kegiatan ekonomi. Selama tiga dekade terakhir, telah terjadi pertumbuhan jumlah bank di Indonesia yang mengikuti hukum Syariah. Rumusan masalah dalam penelitian ini ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Banjarmasin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Banjarmasin sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan nilai t hitung pada variabel bukti nyata sebesar 1.426 1.66023, nilai signifikansi 869 0,05 dan nilai koefisien 120, nilai t hitung pada variabel empati sebesar 2.623 1.66023, nilai Signifikansi sebesar 010 0,05 dan nilai koefisien 446, nilai t hitung pada variabel kehandalan sebesar -1.341 1.66023, nilai Signifikansi sebesar 183 0,05 dan nilai koefisien -207, nilai t hitung pada variabel daya tanggap sebesar -1.316 1.66023, nilai Signifikansi sebesar 191 0,05 dan nilai koefisien -149, nilai t hitung pada variabel jaminan sebesar 5.794 1.66023, nilai Signifikansi sebesar 000 0,05 dan nilai koefisien 759

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia

ABSTRACT

Islamic banks play an important role as facilitators of all economic activities. Over the last three decades, there has been a growing number of banks in Indonesia following Sharia law. The formulation of the problem in this study wanted to find out how the influence of service quality on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia Banjarmasin. The purpose of this research is to find out how the influence of service quality on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia Banjarmasin. The method used in this research is a quantitative research method. Respondents in this study were 100 customers of Bank Syariah Indonesia Banjarmasin. Data collection techniques used in this study were questionnaires and documentation. The results showed that the calculated t value for the tangible variable was 1.426 1.66023, the significance value was 869 0.05 and the coefficient value was 120, the t calculated value for the empathy variable was 2.623 1.66023, the significance value was 010 0.05 and the coefficient value was 446, the t calculated value on the reliability variable of -1.341 1.66023, the significance value is 183 0.05 and the coefficient value is -207, the t calculated value on the responsiveness variable is -1.316 1.66023, the significance value is 191 0.05 and the coefficient value is -149, the value is calculated on guarantee variable of 5.794 1.66023, a significance value of 000 0.05 and a coefficient value of 759.

Keyword : *Quality of service, Customer Satisfaction, Bank Syariah Indonesia*

REFERENSI

● Buku

- Abdul Muhid. (2019). *Analisis Statistik 5 Langkah Praktis dengan SPSS for Window(edisi ke 2)*, Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Ardian Sutedi. (2009). *Perbankan Syariah: Tinjauan dan beberapa segi hukum*,Bogor: Ghalia Indonesia, Ciawi.
- Andri Soemitra. (2009). *Bank Lembaga & Keuangan Syariah*, Jakarta: PrenadamediaGroup, Rawamangun.
- Dodiet Aditya Setyawan. (2021). *Petunjuk Praktikum Uji Normalitas & Homogenitas Data dengan SPSS*, Surakarta: Tahta Media Group.
- Echo Perdana K. (2016). *Olah Data Skripsi dengan SPSS 22*. Pangkalpinang: LABKom Manajemen FE UBB.
- Fandi Tjiptono dan Gregorius C. (2017). *Pemasaran Startegis Mengupas Pemasaran startegik Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Komeptitif hingga E-Marketing*, Yogyakarta :Cv Andi Offset.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Iskandar. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Gaung Persadan. Jonathan Sarwono. (2018). *Statistik Untuk Riset Skripsi*, Yogyakarta: Penerbit Andi. Jony Supramono dan Oktavian Haryanto. (2005) *Desain Proposal Penelitian: Studi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI
- Kasmir. (2012). *ManajemenPerbankan*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2004). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Perkasa.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasarn Edisi Millenium*, Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Mark R. Colgate dan Petter J. Danaher. (2000). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta:Salemba Empat
- Muhammad Adam. (2015). *Manajemen Jasa Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta.
- M. Nur Rianto. (2010). *Dasar-dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Alfabeta. Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.Noor Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana.
- Philip Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan,Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat .
- Rimsky K. Judisseno. (2005). *Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia*, Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan & Akdon. (2013). *Rumus Dan Data Aplikasi Statistika*, Bandung : Alfabate.
- Slamet Riyanto, Aglis Anditha Hatmawan. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperime*, Yogyakarta: DEEPUBLISH
- Sofyan. (2010).*Statistika Deskriptif Untuk Penelitian*, Jakarta: PT RajagrafindoPersada.
- Sugiyono. (2011).*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung:Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, & Gregorius Chandra. (2001). *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*,Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy.(2005). *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, Fandy, & Gregorius Chandra. (2005).*Manajemen Kualitas Jasa*,Yogyakarta: Andi.
- Yusuf Muri. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & PenelitianGabungan*, Jakarta: Kencana,
- Zulkifi Rusby. (2017). *Manajemen Perbankan Syariah*, Pekanbaru;Pusat KajianPendidikan Islam UIR.

Internet

Dari Website BSI, www.bankbsi.co.id (diakses pada tanggal 11 Februari 2023).

Dari Website, <https://www.statistikian.com/2018/01/penjelasan-tutorial-regresi-linear-berganda.html> (diakses pada tanggal 11 Maret 2023)

Setia Budi Wilardjo, *Pengertian, peranan dan perkembangan bank syariah diIndonesia*, Vol.2 No.1, September 2004 - Maret 2005, <https://media.neliti.com/media/publications/22785-ID-pengertian-peranan- dan-perkembanganbank-syariah-di-indonesia.pdf>, (diakses pada tanggal 11February 2023).

Dari Website, <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-koefisien-determinasidalamregresilinear/#:~:text=Uji%20koefisien%20determinasi%20dilakuk an%20untuk,dari%20model%20penelitian%20yang%20diajukan> (diakses pada tanggal 21 April 2023).

Skripsi

Adam Maulana. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pengambilan Keputusan Nasabah BPR Hasamitra Makassar*. Makassar:Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Hasanuddin Makassar.

Aditya Rachman. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Rakyat (BRI) Unit Belitung Banjarmasin, *Jurnal Ekonomi Syariah (JES)*.

Adnan. (2018). Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Susu Morinaga Di Kota Lhokseumawe, *Jurnal Visioner & Strategis* 7, no. 2.

Dwi Triani. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sumsel Babel Syariah Cabang UIN Raden Fatah Palembang*. Palembang: Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Raden Fatah Palembang

Dwi Aliyyah Apriyani. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffe Shop Sidoarjo. *Journal Administrasi Bisnis (JAB)*, (2).

Kevin Aditya Pratama. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo*. Skripsi FakultasEkonomi, Universitas Islam Indonesia.

Maslakatus Solikah. (2020). *Pengaruh Automatic Teller Machine (ATM) dan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Madiun*. Ponogoro: Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Instius Agama Islam Negeri Ponogoro.

Nasfi, Rahmad & Sabri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Journal of Economic Studies*, Vol. 4, No. 1, Januari-Juni.

Riska Akmalia. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin A.Yani 1 Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi*". Banjarmasin: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.