

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH MANDIRI SINGKAWANG

Wendy Suhendry¹⁾, Fera Maulina²⁾

^{1) 2)} Prodi Budidaya Tanaman Pangan, Politeknik Tonggak Equator

¹⁾ Email : wendyalph4@yahoo.com

²⁾ Email : fmauli.defasa@gmail.com

Abstract

Government policies that contribute to the development of Islamic banking services have consequences for the high level of competition. In the midst of intense competition, banks are required to implement a high-quality service system on all product lines and services. The products and services offered are essentially intended to satisfy customer needs in all of their financial activities. To fulfill this, banks must creatively create products and services that can increase customer satisfaction in saving in Islamic banking. This study aims to determine the level of significance of the influence between service quality and the level of customer satisfaction in Mandiri Singkawang Syariah Bank both simultaneously and partially. The results of the research conducted were that service quality had an effect on the level of customer satisfaction simultaneously at Bank Syariah Mandiri Singkawang at 41.90% while the rest was influenced by other variables. While partially only compliance variables have a positive and significant effect on the level of customer satisfaction in Bank Syariah Mandiri Singkawang. While the tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables have a positive but not significant effect on the level of customer satisfaction in Bank Syariah Mandiri Singkawang.

Keywords : service quality, bank syariah

1. PENDAHULUAN

Bank syariah muncul pertama kali di Mesir pada tahun 1963. Ahmad El Najjar, perintis usaha ini, mengambil bentuk sebuah bank simpanan yang berbasis *Profit Sharing* (pembagian laba). Empat tahun kemudian di Mesir berdiri 9 bank dengan konsep yang sama, tidak memungut maupun menerima bunga dan menginvestasikan sebagian besar uang penabung pada usaha perdagangan dan industri dalam bentuk *partnership* lalu membagi keuntungannya dengan para penabung.

Bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan sistem syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya adalah Bank Muamalat Indonesia. Bank ini berdiri pada tahun 1991 dan mulai beroperasi 1992. Prakarsa pendirian bank ini dari MUI dan pemerintah Indonesia. Pada saat itu bank yang berprinsip syariah ini belum disebut bank syariah. Ia masih disebut dengan bank berprinsip dengan bagi hasil sesuai dengan UU No. 7 tentang Perbankan. Kebijakan pemerintah yang ikut mendorong berkembangnya layanan perbankan syariah membawa konsekuensi pada tingginya tingkat persaingan. Di tengah-tengah persaingan yang sangat ketat dewasa ini, bank diharuskan menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi pada seluruh lini produk dan jasanya. Produk dan jasa yang ditawarkan pada hakekatnya ditujukan untuk pemuasan kebutuhan nasabah di dalam seluruh aktivitas keuangannya, untuk

memenuhi hal tersebut bank harus secara kreatif menciptakan produk dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan nasabahnya

Perbankan Syariah merupakan suatu sistem perbankan dengan menggunakan hukum Islam. Di mana terdapat larangan Islam untuk mengambil bunga (riba) dan larangan melakukan investasi pada usaha-usaha yang haram. Dalam melaksanakan operasionalnya Bank Syariah harus mematuhi prinsip-prinsip syariah-syariah dan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), yaitu dewan yang berwenang mengeluarkan fatwa atas jenis-jenis kegiatan, produk dan jasa keuangan syariah, serta mengawasi penerapan fatwa tersebut.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, di mana kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat strategis dalam memenangkan persaingan, mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas (M.Syafe'i Antonio, 2000).

Bank Syariah Mandiri cabang Singkawang sebagai badan usaha yang melayani produk-produk perbankan seperti halnya bank-bank Islam lainnya. Di samping itu, dituntut untuk dapat menciptakan mitra kerja yang baik dengan memberikan pelayanan yang maksimal dalam upaya untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna jasa agar tetap unggul dalam persaingan. Selain itu Bank Syariah Mandiri cabang Singkawang juga harus menciptakan citra yang baik bagi para pengguna

jasa dengan cara memberikan kepastian dalam pelayanan yang dijanjikan. Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas produk dan layanan, untuk kepuasan konsumen terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan konsumen terhadap pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan. Pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Maka dari itu, peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Singkawang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri secara simultan dan parsial.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode asosiatif. Menurut Riduwan (2010), metode asosiatif adalah permasalahan yang menghubungkan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan program *SPSS for Windows* versi 22.0. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak Bank Syariah Mandiri Singkawang dan pengisian kuesioner penelitian oleh nasabah Bank Syariah Mandiri Singkawang. Metode penentuan responden menggunakan metode *simple random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku-buku teks, jurnal dan referensi lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dengan teknik pengujian *Corrected Item-Total Correlation* dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dengan melakukan koreksi terhadap nilai korelasi yang overestimasi. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- 2) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Jumlah sample (n) = 50, sehingga besarnya df adalah $50-2=48$ dengan $df = 48$ dan $\alpha = 0,05$ didapat $r \text{ tabel} = 0,2787$. Adapun uji validitas dilakukan untuk variable X (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan *Compliance*).

Tabel 1 Hasil Analisis Validitas Variabel X

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1a	122,36	98,276	,486	,928
x1b	122,64	100,317	,381	,929
x1c	123,42	90,657	,554	,930
x1d	122,24	97,084	,636	,927
x1e	122,50	97,602	,690	,927
x2a	122,60	98,898	,421	,929
x2b	122,32	97,079	,645	,927
x2c	122,56	95,843	,603	,927
x2d	122,30	96,867	,611	,927
x2e	122,48	93,887	,765	,925
x3a	122,70	96,133	,604	,927
x3b	122,32	98,181	,377	,930
x3c	122,28	100,247	,314	,930
x3d	122,42	98,616	,516	,928
x3e	122,36	98,276	,530	,928
x4a	122,30	99,724	,368	,930
x4b	122,36	98,276	,486	,928
x4c	122,64	100,317	,381	,929
x4d	123,42	90,657	,554	,930
x4e	122,24	97,084	,636	,927
x5a	122,50	97,602	,690	,927
x5b	122,54	97,356	,621	,927
x5c	122,70	96,133	,604	,927
x5d	122,72	98,655	,464	,928
x5e	122,60	98,898	,421	,929
x6a	122,32	97,079	,645	,927
x6b	122,56	95,843	,603	,927
x6c	122,30	96,867	,611	,927
x6d	122,48	93,887	,765	,925
x6e	122,28	96,777	,618	,927

Sumber: Output SPSS, 2017

Dari output Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa tidak ada nilai *Corrected Item-Total Correlation* bernilai kurang dari 0,2787 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tersebut valid.

Tabel 2 Hasil Analisis Validitas Variabel Y

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	17,24	2,758	,529	,788
y2	17,28	2,573	,767	,719
y3	17,26	2,727	,718	,738
y4	17,08	2,932	,477	,801
y5	17,30	2,459	,543	,795

Sumber: Output SPSS, 2017

Dari output Tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa tidak ada nilai *Corrected Item-Total Correlation* bernilai kurang dari 0,2787 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tersebut valid.

Berikutnya Uji normalitas digunakan untuk mengetahui populasi data berdistribusi normal atau tidak. Dalam pengujian ini digunakan uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.

Tabel 3 Hasil Analisis Normalitas

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Y	,239	50	,000	,962	50	,000
X1	,168	50	,002	,918	50	,002
X2	,247	50	,000	,835	50	,000
X3	,214	50	,000	,902	50	,001
X4	,142	50	,013	,929	50	,005
X5	,283	50	,000	,868	50	,000
X6	,244	50	,000	,843	50	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Output SPSS, 2017

Dari hasil analisis di atas, diperoleh nilai pada kolom *Kolmogrov-Smirnov* untuk seluruh variable lebih kecil dari 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa data pada variabel *Kepuasan Nasabah, Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan *Compliance* berdistribusi tidak normal dikarenakan signifikansi lebih kecil dari 5% atau 0,05 maka metode yang digunakan adalah statistik *non parametric*.

Uji Asumsi Klasik

Untuk memenuhi syarat *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE), maka perlu dilakukan evaluasi ekonometri terhadap model persamaan regresi yaitu pengujian penyimpangan asumsi klasik yang terdiri atas uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Adapun metode pengujian yang digunakan adalah dengan melihat nilai *inflation factor* (VIF) pada model regresi. Pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	8,321	5,057		1,646	,107		
	x1	,151	,157	,116	,963	,341	,930	1,076
	x2	-,203	,155	-,167	-1,315	,198	,837	1,195
	x3	,001	,194	,001	,006	,985	,447	2,238
	x4	,158	,154	,160	1,026	,311	,557	1,794
	x5	,240	,140	,245	1,707	,095	,684	1,529
	x6	,255	,147	,319	1,940	,059	,500	1,696

a. Dependent Variable: y

Sumber : output SPSS, 2017

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa nilai *variance inflation factor* (VIF) variabel bebas (X) lebih kecil dari 5 sehingga dapat dinyatakan bahwa antarvariabel bebas tidak terjadi multikolinearitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dari Tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa *Unstandardized Residual* memiliki nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin-Watson (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika $d < dl$, berarti terdapat *autokorelasi positif*
- b. Jika $d > (4 - dl)$, berarti terdapat *autokorelasinegatif*
- c. Jika $du < d < (4 - dl)$, berarti tidak terdapat *autokorelasi*
- d. Jika $dl < d < du$ atau $(4 - du)$, berarti tidak dapat disimpulkan

Tabel 5 Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square ^b	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,666 ^a	,444	,349	1,631	1,922

a. Predictors: Lag_e

b. Dependent Variable: y

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

Dari hasil output di atas didapat nilai DW yang dihasilkan dari model regresi adalah 1,922. Sedangkan dari tabel DW dengan signifikansi 0,05 dan jumlah data (n) = 50, seta k = 6 (k adalah jumlah variabel independen) diperoleh nilai dL sebesar 1,2906 dan dU sebesar 1,8220. Maka $du > (1,8220) < DW > (1,922) < (4 - dl(1,2906))$, dan ini menunjukkan tidak terjadinya gangguan autokorelasi

d. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan

mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (Linearity) kurang dari 0,05.

Tabel 6 Uji Linearitas (Kepuasan Nasabah* *Tangible*)

		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
Between Groups	(Combined)	16,829	7	2,404	,782
	Linearity	8,166	1	8,166	,174
	Deviation from Linearity	8,663	6	1,444	,913
Within Groups		179,591	42	4,276	
Total		196,420	49		

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

Dari tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,174. Karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kepuasan Nasabah dan *Tangible* tidak terdapat hubungan yang linear.

Tabel 7 Uji Linearitas (Kepuasan Nasabah* *Reliability*)

		Sum of Squares	Df	Mean Square	Sig.
Between Groups	(Combined)	24,853	7	3,550	,539
	Linearity	4,199	1	4,199	,315
	Deviation from Linearity	20,654	6	3,442	,544
Within Groups		171,567	42	4,085	
Total		196,420	49		

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

Dari tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,316. Karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kepuasan Nasabah dan *Reliability* tidak terdapat hubungan yang linear.

Tabel 8 Uji Linearitas (Kepuasan Nasabah* *Responsiveness*)

		Sum of Squares	Df	Mean Square	Sig.
Between Groups	(Combined)	69,973	7	9,996	,007
	Linearity	27,289	1	27,289	,004
	Deviation from Linearity	42,684	6	7,114	,047
Within Groups		126,447	42	3,011	
Total		196,420	49		

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

Dari tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,004. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kepuasan Nasabah dan *Responsiveness* terdapat hubungan yang linear.

Tabel 9 Uji Linearitas (Kepuasan Nasabah* *Assurance*)

		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
Between Groups	(Combined)	68,106	7	9,729	,009
	Linearity	43,844	1	43,844	,000
	Deviation from Linearity	24,262	9	4,044	,268
Within Groups		128,314	42	3,055	
Total		196,420	49		

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

Dari tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kepuasan Nasabah dan *Assurance* terdapat hubungan yang linear.

Tabel 10 Uji Linearitas (Kepuasan Nasabah* *Emphaty*)

		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
Between Groups	(Combined)	92,582	7	13,226	,000
	Linearity	47,419	1	47,419	,000
	Deviation from Linearity	45,162	6	7,527	,015
Within Groups		103,838	42	2,472	
Total		196,420	49		

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

Dari tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kepuasan Nasabah dan *Emphaty* terdapat hubungan yang linear.

Tabel 11 Uji Linearitas (Kepuasan Nasabah* *Compliance*)

		Sum of Squares	df	Mean Square	Sig.
Between Groups	(Combined)	112,570	7	16,081	,000
	Linearity	59,218	1	59,218	,000
	Deviation from Linearity	53,352	6	8,892	,001
Within Groups		83,850	42	1,996	
Total		196,420	49		

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

Dari tabel output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,000. Karena signifikansi kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Kepuasan Nasabah dan *Compliance* terdapat hubungan yang linear.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk untuk mengetahui arah hubungan antara

variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

Keterangan:

Y' = Kepuasan Nasabah (Variabel dependen (nilai yang diprediksikan))

X_1 = *Tangible*

X_2 = *Reliability*

X_3 = *Responsiveness*

X_4 = *Assurance*

X_5 = *Emphaty*

X_6 = *Compliance*

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Tabel 12 Hasil Analisis Regresi Pengaruh Variabel Bebas (X) Terhadap Variabel Tidak Bebas (Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
	B	Error Std.			
(Constant)	8,321	5,057		1,646	,107
Tangible	,151	,157	,116	,963	,341
Reliability	-,203	,155	-,167	-1,315	,196
Responsiveness	,001	,194	,001	,006	,995
Assurance	,158	,154	,160	1,026	,311
Emphaty	,240	,140	,245	1,707	,095
Compliance	,285	,147	,319	1,940	,049

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 12 di atas, maka persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y' = 8,321 + 0,151X_1 - 0,203X_2 + 0,001X_3 + 0,158X_4 + 0,240X_5 + 0,285X_6$$

Persamaan regresi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 8,321; artinya jika dimensi pelayanan syariah ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$) nilainya adalah 0, maka Kepuasan Nasabah (Y') nilainya adalah 832,10%
2. Koefisien regresi variabel *Tangible* (X_1) sebesar 0,151; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *Tangible* mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan nasabah (Y') juga akan mengalami kenaikan sebesar 15,10%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara *Tangible* dengan kepuasan nasabah, semakin baik *Tangible* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

3. Koefisien regresi variabel *Reliability* (X_2) sebesar - 0,203; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *Reliability* mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan nasabah (Y') akan mengalami penurunan sebesar 20,30%. Koefisien bernilai negatif artinya terjadi berlawanan arah antara *Reliability* dengan kepuasan nasabah, semakin baik *Reliability* tidak diimbangi dengan kenaikan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.
4. Koefisien regresi variabel *Responsiveness* (X_3) sebesar 0,001; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *Responsiveness* mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan nasabah (Y') juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,10%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara *Responsiveness* dengan kepuasan nasabah, semakin baik *Responsiveness* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.
5. Koefisien regresi variabel *Assurance* (X_4) sebesar 0,158; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *Assurance* juga akan mengalami peningkatan sebesar 15,80%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara *Assurance* dengan kepuasan nasabah, semakin baik *Assurance* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.
6. Koefisien regresi variabel *Emphaty* (X_5) sebesar 0,240; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *Emphaty* juga akan mengalami peningkatan sebesar 24,00%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara *Emphaty* dengan kepuasan nasabah, semakin baik *Emphaty* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.
7. Koefisien regresi variabel *Compliance* (X_6) sebesar 0,285; artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan *Compliance* juga akan mengalami peningkatan sebesar 28,50%. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan searah antara *Compliance* dengan kepuasan nasabah, semakin baik *Compliance* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.
8. Nilai kepuasan konsumen yang diprediksi (Y') dapat dilihat pada tabel Casewise Diagnostics (kolom Predicted Value). Sedangkan Residual (*unstandardized residual*) adalah selisih antara

kepuasan konsumen dengan Predicted Value, dan Std. Residual (*standardized residual*) adalah nilai residual yang telah terstandarisasi (nilai semakin mendekati 0 maka model regresi semakin baik dalam melakukan prediksi, sebaliknya semakin menjauhi 0 atau lebih dari 1 atau -1 maka semakin tidak baik model regresi dalam melakukan prediksi).

Analisis Korelasi Ganda (R) dan Determinasi (R²)

Analisis Korelasi Ganda digunakan untuk menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

0,00 – 0,199	= sangat lemah
0,20 – 0,399	= lemah
0,40 – 0,599	= sedang
0,60 – 0,799	= kuat
0,80 – 1,000	= sangat kuat

Tabel 13 Hasil Analisis Korelasi Ganda

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
,648 ^a	,419	,338	1,629

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

Berdasarkan tabel diatas diperoleh angka R sebesar 0,648. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara variabel independen (dimensi pelayanan syariah) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang).

Analisis Determinasi (R²) dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R² (R Square) = 0, 419 atau 41,90%. Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen (dimensi pelayanan syariah) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang) sebesar 41,90% sedangkan sisanya sebesar 58,10% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Adjusted R Square adalah nilai *R Square* yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari *R Square* dan angka ini bisa memiliki harga negatif. Dari tabel 13, yang dilihat dari output *model summary*, maka hasil analisis determinasi adalah nilai yang diperoleh angka *Adjusted R Square* (variabel independen lebih dari dua) sebesar 0,338 atau 33,80%. Hal ini menunjukkan bahwa prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (dimensi pelayanan syariah) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang) adalah sebesar 33,80%. Sedangkan sisanya sebesar 25,3% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Uji Koefisien Regresi secara Bersama-sama (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Atau untuk mengetahui model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak. Dari hasil output analisis regresi dapat diketahui nilai F pada tabel dibawah ini :

Tabel 14 Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	82,383	6	13,730	5,177	,000 ^b
	Residual	114,037	43	2,652		
	Total	196,420	49			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x6, x2, x1, x5, x4, x2

Sumber : diolah dari Lampiran , 2016

Hipotesis :

H_a : Ada pengaruh secara signifikan antara faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *compliance* secara simultan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha=5\%$. Nilai signifikansi pada Tabel 14 di atas < 0,05. Artinya, terdapat pengaruh secara signifikan antara faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *compliance* secara simultan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *compliance* secara simultan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dari hasil output analisis regresi dapat diketahui nilai t pada tabel dibawah ini :

Tabel 15 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	8,321	5,057		1,646	,107
Tangible	,151	,157	,116	,963	,341
Reliability	-,203	,155	-,167	-1,315	,196
Responsiveness	,001	,194	,001	,006	,995
Assurance	,158	,154	,160	1,026	,311
Emphaty	,240	,140	,245	1,707	,095
Compliance	,285	,147	,319	1,940	,049

Sumber : data olahan output SPSS, 2017

a. Pengujian Koefisien Regresi Variabel Tangible

Hipotesis :

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variable *tangible* dengan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

Dari tabel 15 di atas tingkat signifikansi variable *tangible* sebesar 0,341 di mana $0,341 > 0,05$ maka H_a ditolak. Artinya, secara parsial variable *tangible* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang. Hal ini menunjukkan bahwa variable *tangible* tidak selalu mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

b. Pengujian Koefisien Regresi Variabel Reliability

Hipotesis :

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variable *reliability* dengan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

Dari tabel 15 di atas tingkat signifikansi variable *reliability* sebesar 0,196 di mana $0,196 > 0,05$ maka H_a ditolak. Artinya, secara parsial variable *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang. Hal ini menunjukkan bahwa variable *reliability* tidak selalu mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

c. Pengujian Koefisien Regresi Variabel Responsiveness

Hipotesis :

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variable *responsiveness* dengan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

Dari tabel 15 di atas tingkat signifikansi variable *responsiveness* sebesar 0,995 di mana $0,995 > 0,05$ maka H_a ditolak. Artinya, secara parsial variable *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang. Hal ini menunjukkan bahwa variable *responsiveness* tidak selalu mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

d. Pengujian Koefisien Regresi Variabel Assurance

Hipotesis :

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variable *assurance* dengan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

Dari tabel 15 di atas tingkat signifikansi variable *assurance* sebesar 0,331 di mana $0,331 > 0,05$ maka H_a ditolak. Artinya, secara parsial variable *assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang. Hal ini menunjukkan bahwa variable *assurance* tidak selalu mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

e. Pengujian Koefisien Regresi Variabel Emphaty

Hipotesis :

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variable *emphaty* dengan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

Dari tabel 15 di atas tingkat signifikansi variable *emphaty* sebesar 0,095 di mana $0,095 > 0,05$ maka H_a ditolak. Artinya, secara parsial variable *emphaty* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang. Hal ini menunjukkan bahwa variable *emphaty* tidak selalu mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

f. Pengujian Koefisien Regresi Variabel Compliance

Hipotesis :

H_a : Secara parsial ada pengaruh signifikan antara variable *Compliance* dengan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

Dari tabel 15 di atas tingkat signifikansi variable *Compliance* sebesar 0,049 di mana $0,049 < 0,05$ maka H_a diterima. Artinya, secara parsial variable *Compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang. Hal ini menunjukkan bahwa variable *Compliance* (kepatuhan syariah) selalu mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri Singkawang.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

1. Analisis Linier Berganda, diperoleh angka R² (adjusted R Square) sebesar 0,419 atau 41,9%. Hal ini menunjukkan bahwa presentase sumbangan pengaruh variabel independen (*service quality*) dengan variabel dependen (kepuasan nasabah) sebesar 41,9% sedangkan sisanya sebesar 58,1% dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.
2. Pada Uji F, diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,000 maka H₀ ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara variabel (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *compliance*) secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel *service quality* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Pada Uji t, variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*, bernilai lebih dari 0,05 maka H₀ diterima, artinya secara parsial tidak ada pengaruh signifikan antara variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* dengan kepuasan nasabah. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan hanya variabel *compliance* bernilai kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

b. Saran

1. Manajemen BSM Singkawang sebaiknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan

syariah agar dirasa lebih nyaman bagi nasabah baik dari fasilitas fisik, kecepatan pelayanan serta peningkatan pada aspek kesediaan dan keahlian sumber daya insani dalam penyampaian informasi layanan dalam memecahkan persoalan nasabah.

2. Untuk penelitian selanjutnya yang sejenis, perlu menambah jumlah responden dan variable lain yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah menabung di perbankan syariah.

5. REFERENSI

- Kotler, Phillip dan Kevin, Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. PT Indeks. Jakarta
- Lubis, Irsyad. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. USU Press. Medan.
- Machmud, Amir dan Rukmana. 2010. *Bank Syariah (Teori, Kebijakan dan Studi Empiris di Indonesia)*. Erlangga. Jakarta.
- Priyatno, Dwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*, Mediakom, Yogyakarta.
- Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Cetakan kedua. Prenada Media. Jakarta.
- Sudarsono, Heri. 2007. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. Edisi II. Ekonosia. Yogyakarta.