

## **BAB IV**

### **LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Sejarah Bank BSI KK Hasan Basri**

Krisis mata uang tahun 1997 memastikan ketahanan sistem perbankan Islam. Prinsip syariah memiliki 3 pilar yang menjadi acuan yaitu yang meliputi keadilan, transparansi dan kemanfaatan yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan sistem perbankan yang lebih berkeadilan. Berdasarkan UU No 10 Tahun 1998, yang bertepatan dengan Februari sampai dengan 31 Oktober 2021, ini proses migrasi setelah Oktober, November tidak lagi memiliki BNI Syariah, BRI Syariah dan Bank Mandiri Syariah. Karena semuanya sudah terkumpul dan menjadi warisan Bank Syariah Indonesia (BSI). Proses penggabungan tiga bank syariah besar di Indonesia merupakan salah satu langkah yang akan membuka peluang baru untuk mendukung perekonomian nasional. Setiap bank syariah memiliki pengalaman dan sejarahnya masing-masing, sehingga memperkuat posisi BSI di masa mendatang.

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan

pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).

Pendirian Bank Syariah Indonesia (BSI) diresmikan dengan surat yang dikeluarkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Surat yang diterbitkan dengan nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 tentang pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah menjadi PT. Bank BRI Syariah Tbk dan izin perubahan nama dengan izin usaha PT. Bank

BRI Syariah Tbk menjadi izin usaha atasnama PT. Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai bank hasil penggabungan. Dengan terbitnya surat dari OJK ini semakin memperkuat posisi BSI dalam menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan konsep Syariah dan penggabungan 3 bank yang telah dibentuk.

Salah satu Kantor Cabang PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Kas Banjarmasin yang beralamatkan di Jl. Brigjen Haji Hasan Basri Rt. 12, Kelurahan Alalak Utara, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin. Bank ini merupakan suatu industri yang menjadikan jasa keuangan dalam perbankan syariah. Saat ini BSI Kantor Cabang Pembantu Banjarmasin mempunyai 7 Kantor Cabang pembantu, yaitu BSI KCP Banjarmasin A Yani 1, BSI KCP Banjarmasin A Yani 2, BSI KCP Lambung Mangkurat, BSI KCP Banjarmasin A Yani, BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka, BSI KCP Banjarmasin Sentra Antasari, BSI KCP Banjarmasin Soetoyo, BSI KCP Banjarmasin Sultan Adam, BSI Kantor Kas Hasan Basri.

## 2. Visi dan Misi

### “VISI”

*“Menjadi Perbankan Syariah salah satu pilihan masyarakat sosial yang unggul dari segi kinerja dan pelayanan bisnis yang sesuai dengan syariah islam”*

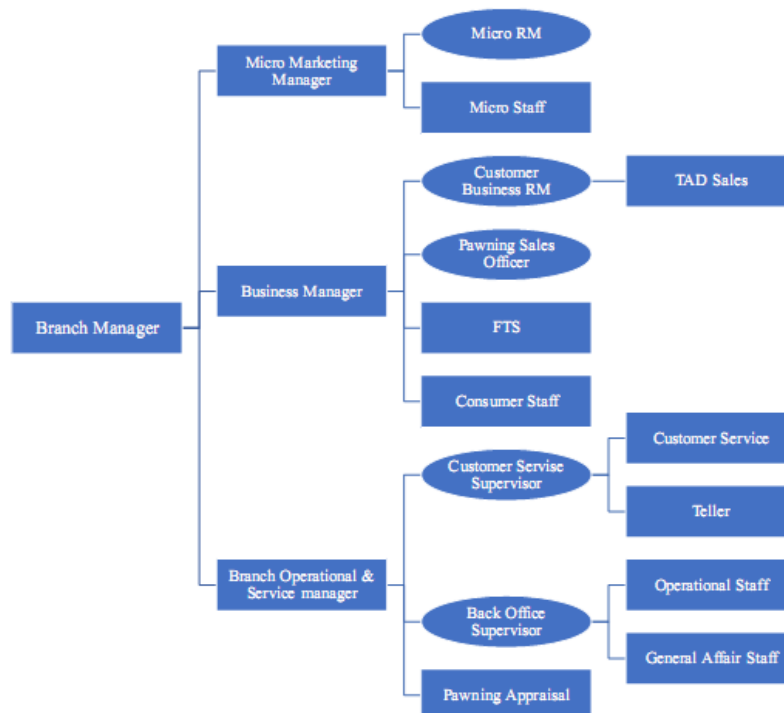
Mewujudkan visi, hingga wajib mendukung sesuatu misi. Dalam misinya ialah suatu statment suatu penegasan visi, yang menguraikan garis besar, cara-cara yang dilakukan buat menggapai visi serta Bank Syariah Indonesia KK Banjarmasin selalu melaksanakan revisi suatu pelayanan dan kinerja dari suatu pelatihan serta semangat untuk tingkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan yang hendak dilakukan pada warga.

### “MISI”

1. Peduli terhadap suatu kelestarian lingkungan.
2. Siap memberikan yang solusi yang terbaik bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa keuangan syariah.
3. Memberikan harga investasi bagi investor.
4. Menciptakan suatu wahana, karya dan prestasi bagi pegawai sebagai salah satu ibadah.
5. Suatu tata kelola perusahaan yang amanah.

Untuk memenuhi misi, Bank BSI KK Banjarmasin selalu berusaha untuk memberi suatu pelayanan pelanggan yang terbaik dimulai dengan mengidentifikasi keinginan pelanggan, suatu bimbingan pelanggan dalam bertransaksi, memberi suatu layanan yang cepat dan akurat, serta menjalin hubungan baik dengan nasabah.

### 3. Struktur Organisasi



### Gambar III Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KK Hasan Basri Banjarmasin, sebagai berikut:

- a. *Branch Manager* merupakan seseorang yang menjadi pemimpin atau kepala cabang dari PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk PT. Bank Syariah Indonesia KK Hasan Basri Banjarmasin dan membawahi semua divisi lainnya. Fungsi dari *Branch Manager* ini adalah bertujuan untuk mengembangkan bisnis baik untuk meningkatkan perolehan laba secara maksimal dan optimal dengan mengawasi seluruh kegiatan maupun penyelenggaraan operasional agar tidak menyalahi prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariah serta menjalankan aturan dan ketentuan yang berlaku.
- b. *Micro Marketing Manager* merupakan seseorang yang bertanggung jawab dan program pemasaran baik untuk usaha mikro dan bertanggung jawab atas sumber daya manusia bawahan baik secara komersial maupun administratif .
- c. *Business Manager* adalah bertujuan mengembangkan bisnis baik untuk meningkatkan perolehan laba secara maksimal dan optimal dengan mengawasi seluruh kegiatan maupun penyelenggaraan operasional agar tidak menyalahi prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariah serta menjalankan aturan dan ketentuan yang berlaku.
- d. *Branch Operatioanl &Service Manager* merupakan seseorang yang mengelola semua kegiatan administrasi, mengkoordinir pekerjaan yang telah dilakukan oleh bawahannya, mengontrol pelaksanaan SOP,

memberikan masukan ataupun menginformasikan kegiatan yang telah berlaku serta memeriksa laporan kegiatan.

- e. Micro RM merupakan seseorang yang mengembangkan dan memelihara hubungan dengan perusahaan. Micro RM ini juga berperan dalam menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan para klien, serta direktur dalam sebuah perusahaan.
- f. *Micro Staff* merupakan seseorang yang memberikan bantuan sarana dan prasarana dalam sebuah perusahaan . *Micro Staff* juga berperan dalam mencari nasabah, menganalisa nasabah, serta membuat rencana pemasaran baik itu harian maupun bulanan dalam sebuah perusahaan .
- g. *Pawning Sales Officer* merupakan seseorang yang memastikan sebuah pencapaian bisnis dalam sebuah perusahaan. *Pawning Sales Officer* juga berperan dalam memastikan tingkat kesehatan dan kehati-hatian dari semua kegiatan gadai, serta memastikan penerapan standar layanan pelanggan perusahaan gadai emas.
- h. FTS (*Funding Transaction Staff*) merupakan seseorang yang bertugas melakukan proses marketing atau produk funding seperti pembuatan rekening nasabah, mempromosikan produk bank yang berupa deposito giro ataupun tabungan jangka pendek atau jangka panjang, serta melakukan pengukuran produk yang di jual agar perincian laporan di akhir tahun dapat berjalan dengan lancar.
- i. *Consumer Staff* merupakan seseorang yang bertugas untuk melayani dan memastikan tercapainya standar pelayanan kepada pihak klien ataupun nasabah.

- j. *Costumer Service Supervisor* merupakan seseorang yang bertugas untuk memberikan layanan yang baik kepada pelanggan yang dapat berupa informasi layanan umum dari sebuah perusahaan. *Costumer Service Supervisor* juga berperan dalam menginformasikan seluruh kepuasan nasabah dalam kualitas dan produk suatu perusahaan.
- k. *Back Office Supervisor* merupakan seseorang yang bertugas untuk mengurus laporan penjualan masalah administrasi dan memberikan pelayanan serta informasi yang akurat kepada nasabah dan disampaikan melalui *front office* kepada nasabah.
- l. *Pawning Appraisal* merupakan seseorang yang bertugas memastikan pemenuhan tujuan bisnis gadai emas pada bank syariah indonesia tugas *Pawning Appraisal* hampir sama dengan *pawning officer* bedanya *pawning appraisal* merupakan atasan dari *pawning officer*.
- m. TAD Sales (tenaga alih daya) merupakan seseorang yang bertugas untuk menjual suatu produk dalam sebuah perusahaan. TAD Sales juga berperan dalam mengetahui apa yang diinginkan oleh nasabah serta menyarankan produk ataupun layanan yang diperlukan oleh nasabah.
- n. *Costumer Service* merupakan seseorang yang bertugas untuk melakukan suatu pelayanan yang terbaik bagi tugas *Costumer Service*, *maintenance* data nasabah, pemasteran data, dan *maintenance* pemindah bukuan ataupun *standing instruction*.
- o. *Teller* merupakan seseorang yang bertugas untuk melakukan fungsi pelayanan transaksi loket tunai maupun nontunai, penerapan program anti pencucian uang atau yang disebut dengan APU. Serta melakukan pencegahan pendanaan terorisme pencetakan laporan transaksi harian,

penyortiran uang dan pelaksanaan pelayanan dengan standar pelayanan *front liner*.

- p. *Operational Staff* merupakan seseorang yang bertugas untuk mengelola segala bentuk kegiatan yang berlangsung dalam sebuah perusahaan. *Operational Staff* juga berperan dalam mengamati dan catat jumlah persediaan di gudang.
- q. *General Affair Staff* merupakan seseorang yang bertugas untuk memelihara aset dalam sebuah bank, membuat laporan anggaran pembiayaan, mengurus perizinan dan legalitas suatu bank, serta menjalin komunikasi dengan seluruh divisi. *General Affair Staff* ini posisinya berada dibawah pimpinan divisi umum.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Karakteristik Responden

Penelitian ini menguraikan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada bank BSI KK Hasan Basri Banjarmasin, dalam penelitian ini menggunakan 85 orang nasabah sebagai sampel atau responden penelitian.

Karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini kemudian dikelompokkan menurut jenis kelamin, pekerjaan dan lama menabung. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan tabel mengenai data responden seperti yang dijelaskan dibawah ini:

#### 1) Jenis Kelamin

**Tabel IV Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persen %
---------------	----------------	----------



Laki-Laki	35	41,2%
Perempuan	50	58,8%
Total	85	100%

Sumber: Data primer yang diolah peneliti (2023)

Berdasarkan tabel IV, dapat diketahui bahwa jenis kelamin laki-laki ada 35 orang dengan jumlah persentase 41,2%, dan perempuan ada 50 orang dengan jumlah persentase 58,8%. Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa responden perempuan lebih banyak dari pada laki-laki, mereka menggunakan bank dikarenakan sebagai alat transaksi yang praktis dan dapat memudahkan.

## 2) Pekerjaan

**Tabel V Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persen %
Swasta	32	37,6 %
Wiraswasta	29	34,1 %
PNS	13	15,3 %
Mahasiswa	11	12,9 %
Total	85	100 %

Sumber: Data primer yang diolah peneliti (2023)

Dari tabel V dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subyek atau responden mempunyai pekerjaan sebagai karyawan swasta berjumlah 32 orang dengan jumlah persentase 37,6%, pekerjaan sebagai wirasta berjumlah 29 orang dengan jumlah persentase 34,1%, pekerjaan sebagai pegawai negeri sipil (PNS) berjumlah 13 orang dengan jumlah persentase 15,3%, sedangkan mahasiswa berjumlah 11 orang dengan jumlah persentase 12,9%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan kebanyakan responden mempunyai pekerjaan sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 29 responden.

## 3) Lama Menjadi Nasabah

**Tabel VI Jumlah Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah**

Lama Menjadi Nasabah	Jumlah (Orang)	Persen %
1 – 5 Tahun	47	55,3 %
10 – 15 Tahun	38	44,7 %
Total	85	100 %

Sumber: Data primer yang diolah peneliti (2023)

Dari tabel VI menunjukkan bahwa dari jumlah total responden 85 orang. Terdapat sebesar 47 orang yang menabung sudah 1-5 tahun dengan jumlah persentase 55,3%. Sedangkan untuk nasabah yang telah lama menabung dengan rentang 10-15 tahun dengan jumlah 38 orang memiliki persentase 44,7%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebanyak 47 orang responden yang lama menabung di Bank BSI KK Hasan Basri rentang 1-5 Tahun.

## 2. Analisis Statistik Deskriptif

### 1) Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap variabel kualitas pelayanan yang diukur menggunakan 5 indikator yakni indikator berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*), maka data yang didapatkan sebagai berikut:

**Tabel VII Hasil Jawaban Indikator Berwujud (*Tangible*)**

Berwujud ( <i>Tangible</i> )					
ITEM	SS	S	RG	TS	STS
1	48 (56,5%)	36 (42,4%)	1 (1,2%)	0	0
2	41 (48,2%)	36 (42,4%)	8 (9,4%)	0	0
3	32 (37,6%)	44 (51,8%)	9 (10,6%)	0	0

Sumber: Data primer yang diolah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil seluruh jawaban responden pada variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan indikator Berwujud (*Tangible*) menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat pada item ke-1 yakni Sangat Setuju sebanyak 48 orang sebesar (56,5%), setuju sebanyak 36 orang sebesar (42,4%), dan ragu sebanyak 1 orang (1,2%). Pada item ke-2 responden

berpendapat sangat setuju sebanyak 41 orang sebesar (48,2%), setuju sebanyak 36 orang sebesar (42,4%), dan berpendapat ragu-ragu sebanyak 8 orang sebesar (9,4%). Pada item ke-3 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 32 orang sebesar (37,6%), setuju sebanyak 44 orang sebesar (51,8%), dan berpendapat ragu-ragu sebanyak 8 orang sebesar (10,6%).

**Tabel VIII Hasil Jawaban Berdasarkan Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan ( <i>Reliability</i> )					
ITEM	SS	S	RG	TS	STS
1	37 (43,5%)	41 (48,2%)	6 (7,1%)	1 (1,2%)	0
2	54 (63,5%)	26 (30,6%)	5 (5,9%)	0	0
3	50 (58,8%)	35 (41,2%)	0	0	0
4	46 (54,1%)	34 (40,0%)	5 (5,9%)	0	0

Sumber: Data primer yang diolah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil seluruh jawaban responden pada variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan indikator Keandalan (*Reliability*) menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat pada item ke-1 yakni sangat setuju sebanyak 37 orang sebesar (43,5%), setuju sebanyak 41 orang sebesar (48,2%), ragu-ragu sebanyak 6 orang (7,1%) dan tidak setuju sebanyak 1 (1,2%). Pada item ke-2 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 54 orang sebesar (63,5%), setuju sebanyak 26 orang sebesar (30,6%), dan berpendapat ragu-ragu sebanyak 5 orang sebesar (5,9%). Pada item ke-3 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 50 orang sebesar (58,8%), setuju sebanyak 35 orang sebesar (41,2%), Pada item ke-4 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 46 orang sebesar (54,1%), setuju sebanyak 34 orang sebesar (40,0%), dan berpendapat ragu-ragu sebanyak 5 orang sebesar (5,9%).

**Tabel IX Hasil Jawaban Berdasarkan Ketanggapan (*Responsiveness*)**

<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>					
ITEM	SS	S	RG	TS	STS
1	39 (45,9%)	37 (43,5%)	7 (8,2%)	2 (2,4%)	0
2	41 (48,2%)	38 (44,7%)	5 (5,9%)	1 (1,2%)	0
3	53 (62,4%)	26 (30,6%)	6 (7,1%)	0	0
4	42 (49,4%)	40 (47,1%)	3 (3,5%)	0	0

Sumber: Data primer yang diolah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil seluruh jawaban responden pada variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan indikator Ketanggapan (*Responsiveness*) menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat pada item ke-1 yakni sangat setuju sebanyak 39 orang sebesar (44,9%), setuju sebanyak 37 orang sebesar (43,5%), ragu-ragu sebanyak 7 orang (8,2%) dan tidak setuju sebanyak 2 (2,4%). Pada item ke-2 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 41 orang sebesar (48,2%), setuju sebanyak 38 orang sebesar (44,7%), ragu-ragu sebanyak 5 orang sebesar (5,9%), dan tidak setuju sebanyak 1 orang sebesar (1,2%). Pada item ke-3 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 53 orang sebesar (62,4%), setuju sebanyak 26 orang sebesar (30,6%), dan ragu-ragu sebanyak 6 orang sebesar (7,1%), Pada item ke-4 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 42 orang sebesar (49,4%), setuju sebanyak 40 orang sebesar (47,1%), dan berpendapat ragu-ragu sebanyak 3 orang sebesar (3,5%).

**Tabel X Hasil Jawaban Berdasarkan Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)**

<b>Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)</b>					
ITEM	SS	S	RG	TS	STS
1	37 (43,5%)	36 (42,4%)	12 (14,1%)	0	0
2	37 (43,5%)	43 (50,6%)	5 (5,9%)	0	0
3	50 (58,8%)	31 (36,5%)	4 (4,7%)	0	0
4	54 (63,5%)	26 (30,6%)	5 (5,9%)	0	0

5	46 (54,1%)	39 (45,9%)	0	0	0
---	---------------	---------------	---	---	---

Sumber: Data primer yang diolah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil seluruh jawaban responden pada variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan indikator Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat pada item ke-1 yakni sangat setuju sebanyak 37 orang sebesar (43,5%), setuju sebanyak 36 orang sebesar (42,4%), dan ragu-ragu sebanyak 12 orang (14,1%). Pada item ke-2 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 37 orang sebesar (43,5%), setuju sebanyak 43 orang sebesar (50,6%), dan ragu-ragu sebanyak 5 orang sebesar (5,9%), Pada item ke-3 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 50 orang sebesar (58,8%), setuju sebanyak 31 orang sebesar (36,5%), dan ragu-ragu sebanyak 4 orang sebesar (4,7%), Pada item ke-4 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 54 orang sebesar (63,5%), setuju sebanyak 26 orang sebesar (30,6%), dan berpendapat ragu-ragu sebanyak 4 orang sebesar (5,9%). Pada item ke-5 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 46 orang sebesar (54,1%), dan setuju sebanyak 39 orang sebesar (45,9%).

**Tabel XI Hasil Jawaban Berdasarkan Empati (*Empathy*)**

Empati ( <i>Empathy</i> )					
ITEM	SS	S	RG	TS	STS
1	40 (47,1%)	35 (41,2%)	10 (11,8%)	0	0
2	40 (47,1%)	41 (48,2%)	3 (3,5%)	1 (1,18%)	0
3	49 (57,6%)	31 (36,5%)	5 (5,9%)	0	0
4	45 (52,9%)	32 (37,6%)	8 (9,4%)	0	0
5	37 (43,5%)	42 (49,4%)	6 (7,1%)	0	0

Sumber: Data primer yang diolah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil seluruh jawaban responden pada variabel Kualitas Pelayanan berdasarkan indikator Empati (*Empathy*) menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat pada item ke-1 yakni sangat setuju sebanyak 40 orang sebesar (47,1%), setuju sebanyak 35 orang sebesar (41,2%), dan ragu-ragu sebanyak 10 orang (11,8%). Pada item ke-2 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 40 orang sebesar (47,1%), setuju sebanyak 41 orang sebesar (48,2%), ragu-ragu sebanyak 3 orang sebesar (3,5%) dan tidak setuju sebanyak 1 orang sebesar (1,18%), Pada item ke-3 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 49 orang sebesar (57,6%), setuju sebanyak 31 orang sebesar (36,5%), dan ragu-ragu sebanyak 5 orang sebesar (5,9%), Pada item ke-4 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 45 orang sebesar (52,9%), setuju sebanyak 32 orang sebesar (37,6%), dan ragu-ragu sebanyak 8 orang sebesar (9,4%). Pada item ke-5 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 37 orang sebesar (43,5%), dan setuju sebanyak 42 orang sebesar (49,4%), dan ragu-ragu sebanyak 6 orang sebesar (7,1%).

## 2) Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

**Tabel XII Hasil Jawaban Berdasarkan Kepuasan Nasabah (Y)**

Kepuasan Nasabah (Y)					
ITEM	SS	S	RG	TS	STS
1	38 (44,7%)	39 (45,9%)	7 (8,2%)	1 (1,2%)	0
2	49 (57,6%)	34 (40,0%)	2 (2,4%)	0	0
3	50 (58,8%)	31 (36,5%)	4 (4,7%)	0	0
4	50 (58,8%)	30 (35,3%)	5 (5,9%)	0	0
5	40 (47,1%)	39 (45,9%)	4 (4,7%)	2 (2,4%)	0

Sumber: Data primer yang diolah peneliti (2023)

Berdasarkan hasil seluruh jawaban responden pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat pada

item ke-1 yakni sangat setuju sebanyak 38 orang sebesar (44,7%), setuju sebanyak 39 orang sebesar (45,9%), ragu-ragu sebanyak 7 orang (8,2%) dan tidak setuju sebanyak 1 orang sebesar (1,2%). Pada item ke-2 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 49 orang sebesar (57,6%), setuju sebanyak 34 orang sebesar (40,0%), ragu-ragu sebanyak 2 orang sebesar (2,4%), Pada item ke-3 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 50 orang sebesar (58,8%), setuju sebanyak 31 orang sebesar (36,5%), dan ragu-ragu sebanyak 4 orang sebesar (4,7%), Pada item ke-4 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 50 orang sebesar (58,8%), setuju sebanyak 30 orang sebesar (35,3%), dan ragu-ragu sebanyak 5 orang sebesar (5,9%). Pada item ke-5 responden berpendapat sangat setuju sebanyak 40 orang sebesar (47,1%), dan setuju sebanyak 39 orang sebesar (45,9%), ragu-ragu sebanyak 4 orang sebesar (4,7%), dan tidak setuju sebanyak 2 orang sebesar (2,4%).

### 3. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Untuk lebih memastikan apakah data residual terdistribusi secara normal atau tidak, maka uji statistik yang dapat dilakukan yaitu pengujian *One Sample Kolmogorov-Smirnov*. Uji ini digunakan untuk menghasilkan angka yang lebih detail, apakah suatu persamaan regresi yang akan dipakai lolos normalitas. Suatu persamaan regresi dikatakan lolos normalitas apabila nilai signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari 0,05. Hasil pengujian normalitas yang dilakukan menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar  $> 0,05$ . Pengujian normalitas data juga dilakukan dengan menggunakan grafik yaitu histogram. Untuk menguji data yang berdistribusi normal, dalam penelitian ini pengujian normalitas dilakukan

uji statistik *Kolmogorov-smirnov*. Data dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai *Asymp.sig (2-tailed)*  $> 0,05$ . Berikut tabel hasil uji statistik *Kologorov-Smirnov*. Menurut Ghozali (2013) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen dan independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal. Berikut hasil uji normalitas diuraikan pada tabel XIII, sebagai berikut:

**Tabel XIII Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
N		85
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	4.4471
	Std. Deviation	.29301
Most Extreme Differences	Absolute	.123
	Positive	.117
	Negative	-.123
Test Statistic		.123
Asymp. Sig. (2-tailed)		.525 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25.0, 2023

Berdasarkan tabel XIII, dapat diketahui nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar  $0,525 \geq$  nilai signifikansi  $0,05$ . Dari hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal dan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### 4. Hasil Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih dan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen (Al-Hafis, 2017). Menurut Chairunnisa (2019), model regresi berganda merupakan pengujian variabel independen yang digunakan dalam model analisis lebih dari satu. Hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel XIV sebagai berikut:



Berdasarkan hasil uji regresi sederhana dengan menggunakan SPSS, maka dapat dibuat tabel dan analisis sebagai berikut:

**Tabel XIV Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>					
Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.273	.233		.315	.754
Kualitas Pelayanan	.988	.052	.901	8.875	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25.0, 2023

$$Y = 0,273 + 0,988X$$

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana yang diuraikan pada tabel XIV dalam bentuk *unstandardized* persamaan regresi sederhana yang diperoleh adalah:

- a) Nilai konstanta sebesar 0,273 menunjukkan bahwa apabila variabel X memiliki nilai 0 atau tidak mengalami perubahan, maka Kepuasan Nasabah adalah sebesar 0,273.
- b) Koefisien X sebesar 0,988 menunjukkan bahwa apabila nilai X ditingkatkan dalam 1 satuan, maka Kepuasan Nasabah naik 0,988.

## 5. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) bertujuan mengetahui antar variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan antara variabel masing-masing independen terhadap variabel dependen, maka nilai signifikansi t dibandingkan dengan derajat kepercayaannya.

**Tabel XV Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Coefficients<sup>a</sup>

Coefficients <sup>a</sup>				
---------------------------	--	--	--	--

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Ket
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	.273	.233		.315	.754	<b>Signifikan</b>
KualitasPelayanan	.988	.052	.901	8.875	.000	

a. Dependent Variable: KepuasanNasabah

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25.0, 2023

Untuk menguji signifikansi konstanta dan setiap variabel independen maka digunakan hipotesis sebagai berikut, jika  $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  diterima (koefisien regresi parsial tidak signifikan). Jika  $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak (koefisien regresi signifikan). Atau pengambilan keputusannya juga dapat dilakukan berdasarkan kolom sig/signifikan yaitu jika sig/significane di bawah 0,05 maka  $H_0$  ditolak. Dengan pengambilan keputusan berdasarkan hasil output SPSS, maka dapat dilihat pada tabel XV di atas menunjukkan X (Kualitas Pelayanan) nilai sig sebesar 0,000, karena sig X (Kualitas Pelayanan) di bawah 0,05, maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

## 6. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji Koefisien Determinasi adalah uji yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen (Dianati, 2017). Dalam penelitian ini menggunakan nilai *Adjusted R Square* ( $R^2$ ) untuk mengetahui persentase hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian. Berikut tabel XVI hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ):

**Tabel XVI Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.901 <sup>a</sup>	.811	.809	.14060

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 25.0, 2023

Berdasarkan tabel XVI, diperoleh nilai adjusted ( $R^2$ ) sebesar 0,809. Hal ini dapat diartikan bahwa adanya pengaruh signifikan variabel sebesar 80,9%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa besarnya variasi variabel-variabel independen dalam mempengaruhi model persamaan regresi sebesar 80,9% dan sisanya sebesar 19,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang di lakukan sebelumnya, bahwa variabel dalam penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Nasabah (Y). Pembahasan hasil penelitian ini sebagai jawaban atas rumusan masalah. Hasil pengukuran secara statistik dapat di jelaskan pada variabel dibawah ini. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin”.

Hasil pengujian diketahui bahwa terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KK Hasan Basri Banjarmasin, karena berdasarkan uji regresi secara parsial (uji t) terlihat bahwa nilai Sig Kualitas Pelayanan (X) sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Dengan besar koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,988, artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan Kualitas Pelayanan (X) mengalami kenaikan maka Kepuasan Nasabah (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,988. Semakin meningkat variabel Kualitas Pelayanan (X) maka semakin meningkat pula variabel Kepuasan Nasabah (Y), begitu pula sebaliknya.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachman (2020) dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Rakyat (BRI) Unit Belitung Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Belitung. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit Belitung hal tersebut membuktikan bahwa penampilan fasilitas fisik seperti tempat dan tata letak ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Belitung memberikan kenyamanan bagi nasabah. Langkah yang wajib diperhatikan salah satunya. Penampilan fasilitas fisik seperti lokasi yang mudah dilihat atau mudah ditemukan, pegawai memiliki alat komunikasi yang modern, sehingga mudah dihubungi oleh nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan jasa yang baik akan menimbulkan kepuasan nasabah yang baik pula, dengan memperhatikan dan menjaga tingkat kepuasan nasabahnya, maka akan berdampak pada peningkatan laba yang didapatkan oleh pihak produsen jasa tersebut. Untuk itu produsen harus selalu menjaga dan menyajikan kualitas pelayanan yang prima bagi seluruh nasabahnya.