

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari

a. Sejarah singkat berdirinya Bank Syariah Indonesia

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).

1) Logo Bank Syariah Indonesia

Gambar 4. 1 Logo BSI



2) Visi, Misi, dan Motto Bank Syariah Indonesia

a. Visi: TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

b. Misi:

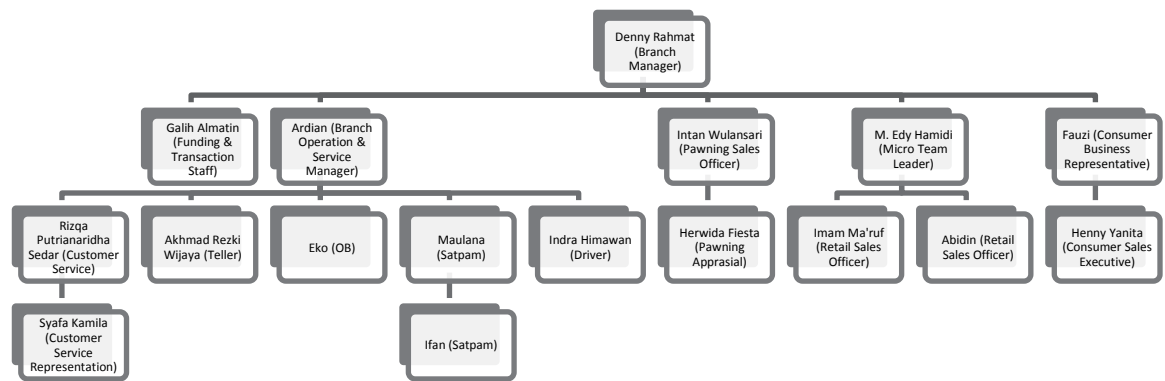
1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

- b. Struktur organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari.

Gambar 4. 2 Struktur BSI KCP Sentra Antasari

Stuktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang

Pembantu Sentra Antasari



Sumber: Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari

B. Gambaran Umum Responden

1. Karakteristik Responden

a. Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 1 Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Persentase	Jumlah
1	Pegawai Negeri/Swasta	74,2%	72
2	Pelajar/Mahasiswa	9,3%	9
3	Wirausaha	4,1%	4
4	Lainnya	12,4%	12
Total		100%	97

Sumber: Data kuesioner, 2025

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner kepada 97 responden, mayoritas responden memiliki latar belakang sebagai Pelajar/Mahasiswa, yaitu sebanyak 72 orang atau 74,2% dari total responden. Responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri atau Swasta berjumlah 9 orang (9,3%), sementara responden yang berprofesi sebagai Wirausaha sebanyak 4 orang (4,1%). Adapun responden dengan jenis pekerjaan lainnya tercatat sebanyak 12 orang atau setara dengan 12,4%.

Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari kalangan pelajar dan mahasiswa. Hal ini sesuai dengan karakteristik nasabah yang sering melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra antasari, khususnya dari kalangan generasi muda yang aktif menggunakan layanan perbankan.

b. Responden berdasarkan jenis kelamin

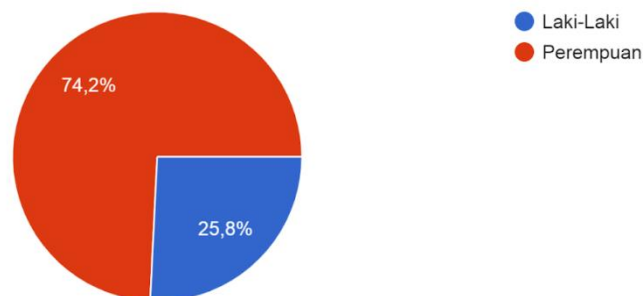
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase(%)
Laki-Laki	26	25,8 %
Perempuan	74	74,2%

Sumber: Data kuesioner, 2025

Gambar 4. 3 Diagram Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin
97 jawaban



Sumber: Data Kuesioner, 2025

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel 4.2, yang mengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin, dapat diketahui bahwa dari total 97 responden yang terlibat dalam penelitian ini, terdapat responden berjenis kelamin laki-laki, yang mewakili sebesar 25,8% dari keseluruhan responden. Sementara itu, terdapat responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebesar 74,2%. Hal ini

menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, yang jumlahnya jauh lebih besar dibandingkan laki-laki. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa perempuan mendominasi partisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian ini. Kondisi ini dapat memberikan gambaran bahwa perempuan lebih banyak menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentra Antasari yang menjadi objek dalam penelitian.

c. Responden berdasarkan usia

Tabel 4. 3 Usia Responden

No	Usia	Persentase	Jumlah
1	<20 Tahun	10,3%	10
2	20-30 Tahun	84,5%	82
3	31-40 Tahun	2,1%	2
4	>40 Tahun	3,1%	3
Total		100%	97

Sumber: Data Kuesioner, 2025

Berdasarkan data hasil penyebaran kuesioner kepada 97 responden, mayoritas responden berada pada rentang usia 20 hingga 30 tahun, yaitu sebanyak 82 orang atau 84,5% dari total responden. Responden yang berusia di bawah 20 tahun berjumlah 10 orang (10,3%), sementara yang berada pada rentang usia 31 hingga 40 tahun sebanyak 2 orang (2,1%). Adapun responden yang berusia di atas 40 tahun berjumlah 3 orang atau setara dengan 3,1%.

Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah yang menjadi responden adalah kalangan usia muda produktif. Hal ini dapat mencerminkan tingkat pemanfaatan layanan perbankan digital dan konvensional yang tinggi di kelompok usia tersebut.

d. Responden berdasarkan lama menjadi nasabah BSI

Tabel 4. 4 Waktu Selama Jadi Nasabah BSI

No	Lama Menjadi Nasabah BSI	Persentase	Jumlah
1	<1 Tahun	47,4%	46
2	1-3 Tahun	38,1%	37
3	>3 Tahun	14,4%	14
Total		100%	97

Sumber: Data Kuesioner, 2025

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 97 responden, diketahui bahwa sebagian besar responden telah menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia kurang dari 1 tahun, yaitu sebanyak 46 orang atau sebesar 47,4%. Sebanyak 37 responden (38,1%) telah menjadi nasabah selama 1 hingga 3 tahun, dan sisanya sebanyak 14 orang (14,4%) merupakan nasabah yang telah bergabung selama lebih dari 3 tahun.

Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden merupakan nasabah baru BSI. Hal ini dapat mencerminkan adanya peningkatan minat masyarakat terhadap layanan perbankan syariah, khususnya dalam kurun waktu satu tahun terakhir.

e. Responden berdasarkan frekuensi kunjungan ke BSI KCP Sentra Antasari

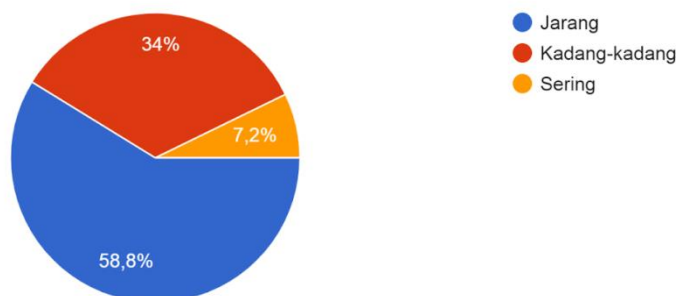
Tabel 4. 5 Kunjungan Responden ke BSI KCP Sentra Antasari

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase(%)
Jarang	57	58,8%
Kadang-kadang	33	34%
Sering	7	7,2%

Sumber: Data Kuesioner, 2025

Gambar 4. 4 Diagram Kunjungan ke BSI KCP Sentra Antasari

Frekuensi Kunjungan ke BSI KCP Sentra Antasari
97 jawaban



Sumber: Data Kuesioner, 2025

Berdasarkan hasil data frekuensi kunjungan responden mengunjungi bank dengan frekuensi jarang, yaitu sebanyak 57 orang atau 58,8% dari total 97 responden. Sementara itu, sebanyak 33 responden atau 34% menyatakan bahwa mereka kadang-kadang mengunjungi BSI. Adapun responden yang mengunjungi bank secara rutin atau sering hanya berjumlah 7 orang, atau sebesar 7,2%.

Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak secara intens mengakses layanan langsung di kantor BSI KCP Sentra Antasari. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa sebagian nasabah lebih memilih layanan digital atau datang ke kantor hanya saat dibutuhkan.

C. Hasil Uji Kualitas data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Untuk menguji validitas, peneliti membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = $n-2$, dengan n = 102, dan besarnya df dapat dihitung dengan $df = 102-2 = 100$, dengan tingkat signifikansi 0,05, yang menghasilkan angka 0,194 (lihat tabel r lampiran). jika r hasil positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir item tersebut valid. Sebaliknya jika r hasil negatif dan $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir item tersebut tidak valid. Berikut hasil dari uji validitas penelitian ini dengan menggunakan SPSS 22 adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel pelayanan prima dan kepuasan nasabah

Variabel	Item	R-hitung	R-tabel	Keterangan
Pelayanan Prima (X)	X1.1	1,000	0,199	Valid
	X1.2	0,480	0,199	Valid
	X1.3	0,454	0,199	Valid
	X1.4	0,171	0,199	Valid
	X1.5	0,324	0,199	Valid

	X1.6	0,438	0,199	Valid
	X1.7	0,832	0,199	Valid
	X1.8	0,337	0,199	Valid
	X1.9	1,000	0,199	Valid
	X1.10	1,000	0,199	Valid
	X1.11	1,000	0,199	Valid
	X1.12	1,000	0,199	Valid
	X1.13	1,000	0,199	Valid
	X1.14	1,000	0,199	Valid
	X1.15	1,000	0,199	Valid
	X1.16	1,000	0,199	Valid
	X1.17	1,000	0,199	Valid
	X1.18	1,000	0,199	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y.1	0,587	0,199	Valid
	Y.2	0,603	0,199	Valid
	Y.3	0,606	0,199	Valid
	Y.4	0,520	0,199	Valid
	Y.5	0,574	0,199	Valid
	Y.6	0,551	0,199	Valid
	Y.7	0,737	0,199	Valid
	Y.8	0,821	0,199	Valid
	Y.9	0,761	0,199	Valid

	Y.10	0,801	0,199	Valid
	Y.11	0,754	0,199	Valid
	Y.12	0,745	0,199	Valid
	Y.13	0,735	0,199	Valid
	Y.14	0,694	0,199	Valid
	Y.15	0,723	0,199	Valid

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 22 (2025)

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua pernyataan yang berkaitan dengan masing-masing variabel memiliki r hitung yang lebih besar daripada r tabel, yang menunjukkan bahwa pernyataan yang ditemukan dalam survei tersebut adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Variabel pelayanan prima dan kepuasan nasabah

No	Variabel	Minimal Cronbach's alpha	Nilai Cronbach's alpha	Keterangan
1	Pelayanan Prima (X)	0,60	0.880	Reliabel
2	Kepuasan Nasabah (Y)	0,60	0,865	Reliabel

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 22 (2025)

Dari Tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai cronbach's alpha dari masing -masing variabel $> 0,60$, sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk memastikan apakah distribusi data dari variabel bebas dan variabel terikat mengikuti distribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test pada software SPSS for Windows versi 22. Kriteria pengujian yang digunakan. Jika nilai Asymp. Sig. $> 0,05$, maka data dianggap terdistribusi secara normal. Jika nilai Asymp. Sig. $\leq 0,05$, maka data dianggap tidak terdistribusi secara normal. Berikut adalah hasil uji normalitas:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.80157969
Most Extreme Differences	Absolute	.115
	Positive	.112
	Negative	-.115
Test Statistic		.115
Asymp. Sig. (2-tailed)		.003 ^c

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 22 (2025)

Menurut tabel di atas, jumlah sampel yang digunakan adalah 97, dan hasil signifikansi B menunjukkan nilai 0,003. Oleh karena itu, karena nilai Menurut tabel di atas, jumlah sampel yang digunakan adalah 97, dan hasil signifikansi B menunjukkan nilai 0,003. Oleh karena itu, karena nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau $0,003 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa semua data dalam penelitian ini berdistribusi tidak normal.

Menurut Ghozali (2021:196), uji normalitas dipakai untuk menguji apakah variabel pengganggu atau residual di dalam model regresi mempunyai distribusi normal. Jika model regresi tidak berdistribusi normal maka uji statistik menjadi tidak valid. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan teori Central Limit Theorem oleh Bowerman (2017:334) yang mengatakan bahwa jika ukuran sampel n besar terutama diatas 30, maka distribusi sampel dianggap normal (Lionardi & Suhartono, 2022) .

1) Teori Central Limit sebagai Dasar Analisis

Meskipun hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal (nilai Sig. = $0,003 < 0,05$), namun pengujian regresi linear tetap dapat dilakukan berdasarkan Teori Central Limit. Teori ini menyatakan bahwa jika jumlah sampel lebih dari 30, maka distribusi sampling akan mendekati distribusi normal, terlepas dari bentuk distribusi populasi aslinya. Karena penelitian ini melibatkan 97 responden, maka data dianggap memenuhi syarat untuk dilakukan analisis inferensial, termasuk regresi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dalam analisi regresi linear klasik untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians pada residual dari setiap observasi. Heteroskedastisitas berarti bahwa varians error tidak konstan di seluruh nilai prediktor, yang dapat mengganggu akurasi estimasi dan signifikansi model regresi.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Sig	Keterangan
Pelayanan Prima	0.161	Bebas Heteroskedastisitas
Kepuasan Nasabah	0.145	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 22 (2025)

Tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi (Sig) dari dua variabel:

1. Pelayanan Prima → Sig = 0,161
2. Kepuasan Nasabah → Sig = 0,145

Kriteria pengambilan keputusan:

- a) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ → tidak ada masalah heteroskedastisitas
- b) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ → terdapat indikasi heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas sebagaimana ditampilkan dalam Tabel 4.9, diketahui bahwa nilai signifikansi

pada variabel Pelayanan Prima sebesar 0,161 dan pada variabel Kepuasan Nasabah sebesar 0,145. Seluruh nilai signifikansi tersebut lebih besar dari tingkat signifikansi 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi adanya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

c. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan linear antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Dalam regresi linear, asumsi hubungan linear ini harus terpenuhi agar hasil analisis valid dan representatif. Salah satu cara untuk menguji linearitas adalah dengan menggunakan metode ANOVA (*Analysis of Variance*).

Tabel 4. 10 Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Nasabah * Pelayanan Prima	Between Groups	(Combined)	1574.366	2	787.183	1866.943	.000
		Linearity	1573.851	1	1573.851	3732.666	.000
		Deviation from Linearity	.514	1	.514	1.220	.272
	Within Groups		39.634	94	.422		
	Total		1614.000	96			

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 22 (2025)

Berdasarkan hasil uji linearitas yang ditampilkan pada Tabel 4.1, diperoleh nilai signifikansi untuk uji linearitas sebesar 0,000 dan nilai signifikansi untuk *Deviation from Linearity* sebesar 0,272. Karena nilai signifikansi linearitas $< 0,05$ dan nilai penyimpangan dari linearitas $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear antara variabel Pelayanan Prima dan Kepuasan Nasabah.

3. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

a. Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 4. 11 Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.815	.402		4.518	.000
Pelayanan Prima	.928	.015	.987	61.025	.000

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana pada Tabel 4. 11, diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, yang berarti variabel Pelayanan Prima berhubungan secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Koefisien regresi sebesar 0,928 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Pelayanan Prima akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,928 satuan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Prima memberikan hubungan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada BSI KCP Sentra Antasari. Nilai koefisien determinasi yang besar juga mendukung bahwa model ini memiliki daya prediksi yang kuat terhadap variabel dependen.

D. Hasil Uji Hipotesis

a. Uji (t)

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel independen (dalam hal ini Pelayanan Prima) secara parsial(sendiri-sendiri) berhubungan signifikan terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah).

Tabel 4. 12 Hasil Uji (T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.815	.402		4.518	.000
Pelayanan Prima	.928	.015	.987	61.025	.000

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 22 (2025)

Karena nilai $\text{sig} = 0,000 < 0,05$, maka Pelayanan Prima berhubungan signifikansi terhadap Kepuasan Nasabah. Dari hasil uji T ini dapat disimpulkan bahwa: Semakin baik Pelayanan Prima yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula Kepuasan Nasabah yang dirasakan.

b. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.987 ^a	.975	.975	.65009

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 22 (2025)

Dengan $R^2 = 0,975$, berarti model regresi yang di bangun sangat kuat dan memiliki kemampuan prediksi yang sangat tinggi terhadap Kepuasan Nasabah, berdasarkan variabel Pelayanan Prima. Dari hasil uji koefisien determinasi ini dapat disimpulkan bahwa : Pelayanan Prima memiliki kontribusi yang sangat besar, yaitu sebesar 97,5% dalam memengaruhi Kepuasan Nasabah.

E. Analisis Data/Pembahasan

1) Hasil Analisis Korelasi Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan data yang diperoleh dari 97 responden, dilakukan analisis kuantitatif menggunakan uji regresi linear sederhana untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (Pelayanan Prima) dan variabel dependen (Kepuasan Nasabah). Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item dalam kuesioner valid dan reliabel. Uji linearitas, normalitas, dan heteroskedastisitas pun terpenuhi sehingga data layak digunakan dalam analisis regres

Hasil uji regresi sederhana menunjukkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$ dan nilai t -hitung $> t$ -tabel, yang berarti terdapat hubungan positif dan signifikan antara Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa sekitar 58% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh pelayanan prima, sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

2) Pembahasan Berdasarkan Indikator Pelayanan Prima

Penelitian ini menggunakan enam indikator pelayanan prima: sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan kemampuan. Berdasarkan data dan pengolahan statistik, berikut adalah pembahasannya:

a. Sikap (*Attitude*)

Mayoritas responden menyatakan bahwa pegawai BSI KCP Sentra Antasari memiliki sikap ramah, sopan, dan profesional dalam melayani. Sikap ini menjadi modal awal yang sangat penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Hasil ini mendukung temuan dari Amanda et al. (2024) bahwa sikap petugas adalah variabel kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di perbankan syariah.

b. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan petugas yang rapi dan sesuai standar meningkatkan kredibilitas bank di mata nasabah. Hal ini sesuai dengan teori Barata (2003) yang menyatakan bahwa penampilan mencerminkan kualitas dan profesionalisme layanan. Sebagian besar responden menilai penampilan petugas sangat baik.

c. Perhatian (*Attention*)

Pegawai dinilai responsif terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah, baik dalam layanan langsung maupun melalui saluran digital. Hal ini menunjukkan adanya kesadaran pegawai untuk memahami kebutuhan nasabah secara holistik. Ini sejalan dengan konsep customer centric dalam perbankan modern.

d. Tindakan (*Action*)

Tindakan nyata seperti pelayanan yang cepat, tepat waktu, dan prosedural menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan. Responden mengapresiasi efisiensi pelayanan yang diberikan BSI, yang menunjukkan bahwa sistem kerja internal bank cukup efektif.

e. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tingkat tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan keluhan dan memberikan penjelasan kepada nasabah dinilai tinggi. Ini berkontribusi langsung terhadap

loyalitas nasabah sebagaimana disampaikan oleh Frastiawan & Sup (2024) bahwa kepercayaan dibangun dari akuntabilitas pelayanan.

f. Kemampuan (*Ability*)

Pegawai dinilai kompeten dalam menjelaskan produk dan layanan. Hasil ini memperkuat pernyataan Hidayatullah (2024) bahwa kompetensi pegawai adalah inti dari pelayanan prima.

3) Pengaruh persentase masing-masing dimensi pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah

Untuk mengetahui dimensi pelayanan prima mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dilakukan perhitungan terhadap enam indikator, yaitu: Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan, dan Tanggung Jawab. Hasil penghitungan menunjukkan nilai persentase pengaruh dari masing-masing indikator terhadap kepuasan nasabah, yang disajikan dalam tabel berikut:

No	Dimensi Pelayanan Prima	Persentase Pengaruh (%)
1	Tindakan	63,91%
2	Sikap	61,85%
3	Perhatian	59,79%
4	Tanggung Jawab	59,79%
5	Penampilan	55,67%

Berdasarkan hasil pada Tabel 4.X, dapat diketahui bahwa dari enam indikator pelayanan prima yang diukur, indikator Tindakan memperoleh nilai persentase pengaruh tertinggi terhadap kepuasan nasabah, yaitu sebesar 63,91%. Temuan ini menunjukkan bahwa nasabah BSI KCP Sentra Antasari sangat mengapresiasi tindakan nyata petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan solutif terhadap kebutuhan dan permasalahan mereka.

Hal ini menandakan bahwa efektivitas dan efisiensi pelayanan operasional, seperti kecepatan dalam menangani keluhan, ketepatan dalam proses transaksi, dan kesiapan dalam merespon permintaan nasabah, menjadi faktor utama yang membentuk kepuasan.

Di sisi lain, indikator Sikap, yang meliputi keramahan dan kesopanan pegawai, tetap menunjukkan pengaruh yang besar, yakni sebesar 61,85%, sedangkan indikator Penampilan justru berada pada posisi paling rendah (55,67%). Ini mengindikasikan bahwa nasabah lebih memprioritaskan kualitas tindakan nyata dibandingkan penampilan fisik atau visual dari petugas.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa "indikator Tindakan merupakan dimensi pelayanan prima yang paling memengaruhi kepuasan nasabah" di BSI KCP Sentra Antasari. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa puas apabila

petugas bank menunjukkan respons yang cepat, tepat, dan bertanggung jawab dalam melayani kebutuhan mereka. Oleh karena itu, peningkatan mutu layanan perlu difokuskan pada penguatan aspek tindakan nyata petugas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

4) Relevansi terhadap Kepuasan Nasabah

Dimensi kepuasan yang diukur meliputi: kinerja sesuai harapan, biaya sesuai, rekomendasi, alasan utama pemilihan bank, dan akses lokasi. Data menunjukkan bahwa seluruh indikator kepuasan memiliki skor rata-rata yang tinggi. Dengan demikian, pelayanan prima tidak hanya meningkatkan persepsi nasabah terhadap kinerja bank, tetapi juga mendorong loyalitas dan advokasi (nasabah merekomendasikan kepada orang lain).

Penelitian ini mendukung hasil penelitian Tetraleniajr & Novita Anggraeni (2021) dan Jurnal et al. (2022) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara pelayanan prima dengan kepuasan konsumen atau nasabah. Ini juga konsisten dengan teori Kotler, yang menyebutkan bahwa kepuasan muncul dari kesesuaian antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menggunakan regresi linear sederhana, diperoleh nilai t-hitung sebesar 61,025 dan nilai

signifikansi (Sig.) sebesar 0,000, lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Pelayanan Prima (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Koefisien regresi sebesar 0,928 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam pelayanan prima akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,928 satuan. Hal ini mengindikasikan hubungan positif dan kuat antar kedua variabel. Temuan ini juga diperkuat oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,975, yang berarti 97,5% variasi dalam Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh Pelayanan Prima, sementara sisanya sebesar 2,5% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Dalam analisis statistik, hubungan positif menunjukkan bahwa peningkatan pada satu variabel diikuti oleh peningkatan pada variabel lainnya. Dalam penelitian ini, ditemukan hubungan positif antara pelayanan prima dan kepuasan nasabah, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Hubungan positif : Jika variabel X naik, maka variabel Y juga ikut naik. Contoh : Semakin baik pelayanan semakin tinggi kepuasan nasabah. Pelayanan Prima dan Kepuasan Nasabah menunjukkan hubungan positif artinya semakin bagus pelayanannya, semakin puas nasabahnya.

5) Hubungan Tabel Skor Kepuasan Pelayanan Prima dengan Hasil Penelitian

Dalam Bab II, Tabel 2.1 menjelaskan bahwa tingkat skor pelayanan prima dapat diukur dengan rentang nilai 1 hingga 5, dengan kategori sebagai berikut:

Skor	Uraian	Nilai Pelayanan
5	Sangat memuaskan	Prima
4	Memuaskan	Biasa saja, standar, bagus
3	Cukup memuaskan	
2	Tidak memuaskan	Buruk
1	Sangat tidak memuaskan	

Kategori ini menjadi acuan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sesuai dengan persepsi nasabah. Skor tinggi menunjukkan pelayanan yang memenuhi atau melampaui harapan.

Berdasarkan data kuantitatif dari 97 responden, mayoritas nasabah memberikan skor pada rentang 4 hingga 5, yang berarti pelayanan dinilai memuaskan hingga sangat memuaskan. Hal ini sesuai dengan dimensi pelayanan prima yang digunakan yaitu:

Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, dan Accountability.

Dengan demikian, skor dari responden mengarah ke kategori “Pelayanan Prima” (skor 5) menurut Tabel 2.1, dan ini diperkuat oleh hasil uji regresi linear di Bab IV yang menunjukkan nilai koefisien determinasi 0,975 (97,5%). Artinya, hampir seluruh kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan prima yang mereka rasakan.

Berdasarkan Tabel 2.1 yang mengklasifikasikan skor pelayanan dari 1 sampai 5, hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan di BSI KCP Sentra Antasari cenderung mendapatkan skor 4 hingga 5 dari responden, yang berarti pelayanan tersebut tergolong memuaskan hingga sangat memuaskan. Oleh karena itu, pelayanan yang dilakukan di cabang ini secara nyata masuk dalam kategori “pelayanan prima” sebagaimana klasifikasi skor yang ditetapkan dalam teori di Bab II.