

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Data Penelitian

1. Profil Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru

Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru yang berlokasi di Jl. A. Yani Km 36,8 Banjarbaru Sei. Ulin Kecamatan Banjarbaru Utara diresmikan sejak 20 Mei 2014, Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru di bawah Cabang Induk Syariah Banjarmasin. Cabang pembantu syariah kedua setelah Cabang Pembantu Syariah Batulicin. Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru, dimana *weekend banking* tetap operasional, sahnya 7 hari kerja tetap buka.

a. Visi-Misi Lembaga

Visi : Menjadi Bank yang Unggul di Daerah dan berperan Dalam mendorong Pertumbuhan Ekonomi.

Misi : a) Penyedia Layanan Jasa Perbankan yang Berkualitas

b) Penggerak Pendorong Ekonomi Daerah

c) Pemegang/Menyimpan Ekonomi Daerah

d) Salah Satu Sumber PAD

e) Turut Membina Lembaga Perkreditan atau Bank Perkreditan Rakyat Milik Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah.

b. Pilar menuju Bank Kalsel Regional *Champion*

- 1) Penguatan Ketahanan Kelembagaan
- 2) Peningkatan Kemampuan dan Peran
- 3) Peningkatan Kemampuan Melayani Kebutuhan Masyarakat.

c. Struktur Organisasi dan Personalia

- 1) Gusti Ahmad Nawawi (Pimpinan Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru)
- 2) Alfina (Pemimpin Seksi Pemasaran)
- 3) Nur Arnida (Pemimpin Seksi Operasional)
- 4) Aprida Rusmayanti (Pemimpin Seksi Pelayanan)
- 5) Akhmad (Staff Pemasaran)
- 6) Demmy Djam'atiah (Staff Operasional)
- 7) Divi Heliniana (Teller)
- 8) Laila Agustina (Pelayanan Nasabah)

2. Data Responden berdasarkan Karakteristik

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru yang menjadi responden. Kuesioner yang diperoleh dari responden tersebut merupakan suatu yang penting untuk mengetahui karakteristik responden.

Adapun berikut beberapa karakteristik responden yang dimaksud meliputi:

1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki-laki	36	37,89%
2	Perempuan	59	62,11%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini yang menjadi subjek atau responden terdiri dari jenis kelamin laki-laki sebanyak 36 orang atau 37,89% responden, dan perempuan sebanyak 59 orang atau 62,11%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar dari nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru yang diambil sebagai responden adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 59 orang.

2. Usia Responden

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Kelompok Umur	F	%
1	< 20 tahun	29	30,53%
2	20-30 tahun	63	66,31%
3	31-40 tahun	3	3,16%
4	41-50 tahun	0	0%
5	> 50 tahun	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Karakteristik responden berdasarkan umur dikelompokkan menjadi 5 kategori yaitu, < 20 tahun, 20-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50 tahun, dan > 50 tahun. Data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner memperlihatkan bahwa proporsi yang

terbanyak adalah kelompok umur tahun 20-30 tahun yaitu sebesar 63 orang atau 66,31% dan yang merupakan proporsi terkecil adalah kelompok umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 3,16%. Sedangkan jumlah responden untuk kategori umur 41-50 tahun dan > 50 tahun adalah 0 orang atau 0%.

3. Pendidikan Responden

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	F	%
1	SD	0	0%
2	SLTP	3	3,16%
3	SLTA	55	57,89%
4	S1	37	38,95%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Tingkat pendidikan responden dikelompokkan menjadi empat kelompok dengan masing-masing jumlah frekuensi dan persentase memperoleh data yang berbeda-beda. Kelompok tingkat pendidikan SD memperoleh 0 orang atau 0%. Kelompok tingkat pendidikan SLTP sebanyak 3 orang atau 3,16%. Kelompok tingkat pendidikan SLTA sebanyak 55 orang atau 57,89%. Kelompok tingkat pendidikan S1 sebanyak 37 orang atau 38,95%.

4. Pekerjaan Responden

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	F	%
1	PNS	3	3,16%
2	Pegawai Swasta	16	16,84%
3	Wiraswasta	7	7,37%
4	Mahasiswa/Pelajar	69	72,63%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Dari tabel 4.4 dapat dikatakan bahwa dalam penelitian ini sebagian besar pekerjaan nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru yang diambil responden adalah PNS yaitu sebanyak 3 orang atau 3,16%, sedangkan yang berprofesi sebagai pegawai swasta sebanyak 16 orang atau 16,84%. Sementara itu yang berprofesi sebagai wiraswasta sebanyak 7 orang atau 7,37%, sedangkan mahasiswa/pelajar sebanyak 69 orang atau 72,63%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah yang dijadikan responden berprofesi sebagai mahasiswa/pelajar yaitu sebanyak 69 orang.

5. Lamanya menjadi nasabah Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Lama Menjadi Nasabah

No	Lama Nasabah	F	%
1	0 – 1 tahun	31	32,63%
2	1 – 2 tahun	26	27,37%
3	2 – 3 tahun	17	17,89%
4	3 – 4 tahun	14	14,74%
5	> 4 tahun	7	7,37%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Dari tabel 4.5 dapat disimpulkan lamanya nasabah yang pernah bertransaksi di Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru adalah 0-1 tahun sebanyak 31 orang atau 32,63%, 1-2 tahun sebanyak 26 orang atau 27,37%, 2-3 tahun sebanyak 17 orang atau 17,89%, 3-4 tahun sebanyak 14 orang atau 14,74%, dan > 4 tahun sebanyak 7 orang atau 7,37%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan lamanya

menjadi nasabah yang menjadi responden yaitu 0-1 tahun sebanyak 31 orang atau 32,63%.

6. Frekuensi transaksi saat *weekend* ?

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi Saat *Weekend*

No	Transaksi Saat <i>Weekend</i>	F	%
1	1 kali	55	57,89%
2	2 kali	16	16,84%
3	3 kali	8	8,42%
4	4 kali	16	16,84%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Dari tabel 4.6 dapat dikatakan dalam penelitian ini yang menjadi responden terdiri dari 4 kali transaksi dalam satu bulan yaitu yang melakukan hanya 1 kali dalam satu bulan sebanyak 55 orang atau 57,89%, 2 kali dalam satu bulan sebanyak 16 orang atau 16,84%, 3 kali dalam satu bulan sebanyak 8 orang atau 8,42%, dan 4 kali dalam satu bulan sebanyak 16 orang atau 16,84%. Sehingga dapat ditarik kesimpulan kebanyakan responden dari penelitian ini melakukan transaksi saat *weekend* dalam satu bulan yaitu 1 kali.

3. Data Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Variabel X dan Y

1) Variabel Keandalan (X_1)

- a. Indikator bahwa Bank kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru memberikan persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi ($X_{1.1}$)

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Transaksi Awal

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	28	29,47%
2	Setuju	65	68,42%
No	Alternatif Jawaban	F	%
3	Kurang Setuju	2	2,11%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dijelaskan bahwa indikator dari Bank kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru memberikan persyaratan yang mudah untuk proses awal transaksi ($X_{1.1}$) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 68,42% menyatakan setuju dan hanya terdapat 2,11% yang kurang setuju.

- b. Indikator bahwa pelayanan *Weekend banking* di Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru yang beroperasi pada jam 10.00-16.30 wita sesuai dengan prosedur dan tepat waktu ($X_{1.2}$)

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan *Weekend Banking* Sesuai Prosedur Dan Tepat Waktu

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	22	23,16%
2	Setuju	64	67,37%
3	Kurang Setuju	8	8,42%
4	Tidak Setuju	1	1,05%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dijelaskan bahwa indikator dari pelayanan *Weekend banking* di Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru yang beroperasi pada jam 10.00-16.30 wita sesuai dengan prosedur dan tepat waktu ($X_{1.2}$) untuk variabel X

dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 67,37% menyatakan setuju dan hanya terdapat 1,05% yang tidak setuju.

- c. Indikator bahwa Pegawai bank melayani nasabah dengan profesional meskipun dihari *weekend* ($X_{1.3}$)

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Pegawai Profesional Meskipun Dihari *Weekend*

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	34	35,79%
2	Setuju	53	55,79%
3	Kurang Setuju	8	8,42%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dijelaskan bahwa indikator dari pegawai bank melayani nasabah dengan profesional meskipun dihari *weekend* ($X_{1.3}$) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 55,79% menyatakan setuju dan hanya terdapat 8,42% yang kurang setuju.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi dimensi keandalan/*reliability* (X_1)

Tabel 4.10 Jawaban Responden Terhadap Dimensi Keandalan/*Reliability*

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		KS		TS		STS		TOTAL	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kemudahan transaksi awal	28	29,47	65	68,42	2	2,11	-	0	-	0	95	100%
2	Kesesuaian prosedur dan tepat waktu	22	23,16	64	67,37	8	8,42	1	1,05	-	0	95	100%
3	Kompetisi karyawan	34	35,79	53	55,79	8	8,42	-	0	-	0	95	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2017 (data diolah)

2) Variabel Daya Tanggap (X_2)

- a. Indikator bahwa pada saat *weekend* pegawai bank melayani dengan cepat dan tepat dalam melayani nasabah sama halnya pada saat *weekday* ($X_{2.1}$)

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan saat *Weekend* Sama Pada Saat *Weekday*

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	26	27,37%
2	Setuju	56	58,95%
3	Kurang Setuju	13	13,68%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dijelaskan bahwa indikator dari pada saat *weekend* pegawai bank melayani dengan cepat dan tepat dalam melayani nasabah sama halnya pada saat *weekday* ($X_{2.1}$) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 58,95% menyatakan setuju dan hanya terdapat 13,68% yang kurang setuju.

- b. Indikator bahwa pegawai bank memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah ($X_{2.2}$)

Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Informasi Yang Diberikan

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	21	22,11%
2	Setuju	65	68,42%
3	Kurang Setuju	9	9,47%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dijelaskan bahwa indikator dari pegawai bank memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah ($X_{2.2}$) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 68,42% menyatakan setuju dan hanya terdapat 9,47% yang kurang setuju.

c. Indikator bahwa tanggapan pegawai bank dalam menerima keluhan dari nasabah dengan baik ($X_{2.3}$)

Tabel 4.13 Tanggapan Respoden Mengenai Tanggap Menerima Keluhan Nasabah

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	24	25,26%
2	Setuju	56	58,95%
3	Kurang Setuju	15	15,79%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dijelaskan bahwa indikator dari tanggapan pegawai bank dalam menerima keluhan dari nasabah dengan baik ($X_{2.3}$) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 58,95% menyatakan setuju dan hanya terdapat 15,79% yang kurang setuju.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi dimensi daya tanggap/*responsiveness* (X_2)

Tabel 4.14 Jawaban Responden Terhadap Dimensi Daya Tanggap/*Responsiveness*

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		KS		TS		STS		TOTAL	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	kecepatan dan ketepatan pelayanan	26	27,37	56	58,95	13	13,68	-	0	-	0	95	100%
2	Kejelasan informasi yang diberikan	22	23,16	64	67,37	8	8,42	1	1,05	-	0	95	100%
3	Tanggap dan memahami keluhan dan permasalahan	34	35,79	53	55,79	8	8,42	-	0	-	0	95	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2017 (data diolah)

3) Variabel Jaminan (X_3)

- a. Indikator bahwa pegawai bank selalu bersifat sopan, ramah, dan sabar saat memberikan pelayanan pada saat *weekend* ($X_{3.1}$)

Tabel 4.15 Tanggapan Respoden Mengenai Tata Krama Pegawai Saat Pelayanan *Weekend*

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	30	31,58%
2	Setuju	52	54,74%
3	Kurang Setuju	13	13,68%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dijelaskan bahwa indikator dari pegawai bank selalu bersifat sopan, ramah, dan sabar saat memberikan pelayanan pada saat *weekend* ($X_{3.1}$) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 54,74% menyatakan setuju dan hanya terdapat 13,68% yang kurang setuju.

- b. Indikator bahwa keamanan yang diberikan oleh bank terjamin pada saat melakukan transaksi *weekend banking* ($X_{3.2}$)

Tabel 4.16 Tanggapan Respoden Mengenai Keamanan Transaksi *Weekend Banking*

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	24	25,26%
2	Setuju	64	67,37%
3	Kurang Setuju	7	7,37%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dijelaskan bahwa indikator dari keamanan yang diberikan oleh bank terjamin pada saat melakukan transaksi *weekend banking* ($X_{3.2}$) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 67,37% menyatakan setuju dan hanya terdapat 7,37% yang kurang setuju.

- c. Indikator bahwa pegawai bank berpengalaman dan berpengetahuan luas ($X_{3.3}$)

Tabel 4.17 Tanggapan Respoden Mengenai Kredibilitas Pegawai Bank

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	14	14,74%
2	Setuju	68	71,58%
3	Kurang Setuju	11	11,58%
4	Tidak Setuju	2	2,10%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.17 di atas dijelaskan bahwa indikator dari pegawai bank berpengalaman dan berpengetahuan luas ($X_{3.3}$) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 71,58% menyatakan setuju dan hanya terdapat 2,10% yang tidak setuju.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi dimensi jaminan/*assurance*

(X₃)

Tabel 4.18 Jawaban Responden Terhadap Dimensi Jaminan/*Assurance*

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		KS		TS		STS		TOTAL	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Sopan, ramah dan sabar	30	31,58	52	54,74	13	13,68	-	0	-	0	95	100%
2	Keamanan terjamin	24	25,26	64	67,37	7	7,37	-	0	-	0	95	100%
3	Berpengalaman dan berpengetahuan luas	14	14,74	68	71,58	11	11,58	2	2,10	-	0	95	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2017 (data diolah)

4) Variabel Empati (X₄)

- a. Indikator bahwa mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi (X_{4.1})

Tabel 4.19 Tanggapan Respoden Mengenai Kesungguhan dalam Pelayanan

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	26	27,37%
2	Setuju	60	63,16%
3	Kurang Setuju	9	9,47%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.19 di atas dijelaskan bahwa indikator dari mendengarkan dengan baik ketika nasabah memerlukan pelayanan transaksi (X_{4.1}) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 63,16% menyatakan setuju dan hanya terdapat 9,47% yang kurang setuju.

- b. Indikator bahwa pegawai bank mampu dalam berkomunikasi dan perhatian secara individual terhadap nasabah (X_{4.2})

Tabel 4.20 Tanggapan Respoden Mengenai Perhatian Dan Komunikasi Karyawan

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	21	22,10%
2	Setuju	67	70,53%
3	Kurang Setuju	7	7,37%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.20 di atas dijelaskan bahwa indikator dari pegawai bank mampu dalam berkomunikasi dan perhatian secara individual terhadap nasabah (X_{4.2}) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 70,53% menyatakan setuju dan hanya terdapat 7,37% yang kurang setuju.

- c. Indikator bahwa Bank kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru membuka layanan *weekend banking* sehingga memudahkan nasabah yang memiliki kesibukan kerja pada *weekday* untuk melakukan transaksi (X_{4.3})

Tabel 4.21 Tanggapan Responden Mengenai Layanan *Weekend Banking* Memudahkan Nasabah

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	41	43,16%
2	Setuju	46	48,42%
3	Kurang Setuju	8	8,42%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.21 di atas dijelaskan bahwa indikator dari Bank kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru membuka layanan *weekend banking* sehingga

memudahkan nasabah yang memiliki kesibukan kerja pada *weekday* untuk melakukan transaksi (X_{4.3}) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 48,42% menyatakan setuju dan hanya terdapat 8,42% yang kurang setuju.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi dimensi empati/*empathy*

(X₄)

Tabel 4.22 Jawaban Responden Terhadap Dimensi Empati/*Empathy*

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		KS		TS		STS		TOTAL	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Mendengarkan dengan baik	26	27,37	60	63,16	9	9,47	-	0	-	0	95	100%
2	Mampu berkomunikasi dan perhatian	21	22,10	67	70,53	7	7,37	-	0	-	0	95	100%
3	Memudahkan nasabah yang memiliki kesibukan kerja	41	43,16	46	48,42	8	8,42	-	0	-	0	95	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2017 (data diolah)

5) Variabel Bukti Langsung (X₅)

a. Indikator bahwa peralatan transaksi dan fasilitas pendukung Bank

Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru lengkap (X_{5.1})

Tabel 4.23 Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Fasilitas Fisik Bank

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	17	17,89%
2	Setuju	59	62,11%
3	Kurang Setuju	18	18,95%
4	Tidak Setuju	1	1,05%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.23 di atas dijelaskan bahwa indikator dari peralatan transaksi dan fasilitas pendukung Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru lengkap ($X_{5.1}$) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 62,11% menyatakan setuju dan hanya terdapat 1,05% yang tidak setuju.

b. Indikator bahwa bangunan Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru terletak pada tempat yang strategis dan tertata ($X_{5.2}$)

Tabel 4.24 Tanggapan Responden Mengenai Bangunan Strategis Dan Tertata

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	22	23,16%
2	Setuju	60	63,16%
3	Kurang Setuju	13	13,68%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.24 di atas dijelaskan bahwa indikator dari untuk Bangunan Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru terletak pada tempat yang strategis dan tertata ($X_{5.2}$) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 63,16% menyatakan setuju dan hanya terdapat 13,68% yang kurang setuju.

c. Indikator bahwa pegawai bank berpenampilan bersih dan rapi saat memberikan pelayanan saat *weekend* ($X_{5.3}$)

Tabel 4.25 Tanggapan Responden Mengenai Penampilan Karyawan Saat *Weekend*

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	36	37,89%
2	Setuju	54	56,84%
3	Kurang Setuju	4	4,22%
4	Tidak Setuju	1	1,05%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.25 di atas dijelaskan bahwa indikator dari pegawai bank berpenampilan bersih dan rapi saat memberikan pelayanan saat *weekend* ($X_{5,3}$) untuk variabel X dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 56,84% menyatakan setuju dan hanya terdapat 1,05% yang tidak setuju.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi dimensi bukti langsung/*tangible* (X_5)

Tabel 4.26 Jawaban Responden Terhadap Dimensi Bukti Langsung/*Tangible*

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		KS		TS		STS		TOTAL	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Peralatan dan fasilitas pendukung lengkap	17	17,89	59	62,11	18	18,95	1	1,05	-	0	95	100%
2	Strategis dan tertata	22	23,16	60	63,16	13	13,68	-	0	-	0	95	100%
3	Berpenampilan bersih dan rapi	36	37,89	54	56,84	4	4,22	1	1,05	-	0	95	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2017 (data diolah)

6. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

- a. Indikator bahwa secara umum nasabah merasa puas selain berbelanja di Q Mall juga dapat melakukan transaksi di Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru (Y1)

Tabel 4.27 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Secara Umum Melakukan Transaksi Di Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	26	27,37%
2	Setuju	57	60%
3	Kurang Setuju	12	12,63%
4	Tidak Setuju	0	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.27 di atas dijelaskan bahwa indikator dari secara umum nasabah merasa puas selain berbelanja di Q Mall juga dapat melakukan transaksi di Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru (Y1) untuk variabel Y dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 60% menyatakan setuju dan hanya terdapat 12,63% yang kurang setuju.

- b. Indikator bahwa pelayanan *weekend banking* di bank kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru sesuai dengan harapan dan pengorbanan nasabah (Y2)

Tabel 4.28 Tanggapan Responden Mengenai Kesesuaian Harapan Dengan Pengorbanan Nasabah

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	17	17,89%
2	Setuju	63	66,32%
3	Kurang Setuju	15	15,79%
4	Tidak Setuju	0%	0%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.28 di atas dijelaskan bahwa indikator dari pelayanan *weekend banking* di bank kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru sesuai dengan harapan dan

pengorbanan nasabah (Y2) untuk variabel Y dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 66,32% menyatakan setuju dan hanya terdapat 15,79% yang kurang setuju.

- c. Indikator bahwa dengan memberikan pelayanan yang sama pada saat *weekend* atau *weekday* Anda tetap ingin menjadi nasabah dan bersedia mengajak orang lain untuk menjadi nasabah di Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru (Y3)

Tabel 4.29 Tanggapan Responden Mengenai Tetap Menjadi Nasabah Dan Mengajak Orang Lain Menjadi Nasabah Di Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	24	25,26%
2	Setuju	56	58,95%
3	Kurang Setuju	14	14,74%
4	Tidak Setuju	1	1,05%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		95	100%

Sumber : Hasil Penelitian tahun 2017 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4.29 di atas dijelaskan bahwa indikator dari dengan memberikan pelayanan yang sama pada saat *weekend* atau *weekday* Anda tetap ingin menjadi nasabah dan bersedia mengajak orang lain untuk menjadi nasabah di Bank Kalsel KCPS Q Mall Banjarbaru (Y3) untuk variabel Y dapat diketahui bahwa dominannya sebesar 58,95% menyatakan setuju dan hanya terdapat 1,05% yang tidak setuju.

Dari penjelasan di atas, berikut tabel rekapitulasi variabel kepuasan nasabah

(Y)

Tabel 4.30 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah

No	Indikator	Alternatif Jawaban											
		SS		S		KS		TS		STS		TOTAL	%
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Kepuasan secara umum	26	27,37	57	60	12	12,63	-	1,05	-	0	95	100%
2	Kesesuaian harapan dengan pengorbanan	17	17,89	63	66,32	15	15,79	-	0	-	0	95	100%
3	Kesediaan untuk tetap menjadi pelanggan dan mempromosikan kepada orang lain	24	25,26	56	58,95	14	14,74	1	1,05	-	0	95	100%

Sumber: Hasil penelitian tahun 2017 (data diolah)

B. Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini diperlukan tes validitas dan realibilitas untuk mengukur tingkat valid dan reliable instrumen yang dipakai. Suatu instrumen penelitian yang valid dan reliabel mempunyai validitas dan reliabelitas yang tinggi. Validitas untuk tiap item pada instrumen ini diolah dengan menggunakan program aplikasi *SPSS 22*.

Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Keandalan	1	0,746	0,2017	Valid
	2	0,858	0,2017	Valid
	3	0,844	0,2017	Valid
Daya Tanggap	4	0,844	0,2017	Valid
	5	0,832	0,2017	Valid
	6	0,881	0,2017	Valid
Jaminan	7	0,842	0,2017	Valid
	8	0,818	0,2017	Valid
	9	0,807	0,2017	Valid
Empati	10	0,900	0,2017	Valid
	11	0,796	0,2017	Valid
	12	0,867	0,2017	Valid
Bukti Langsung	13	0,826	0,2017	Valid
	14	0,875	0,2017	Valid
	15	0,803	0,2017	Valid
Kepuasan	16	0,855	0,2017	Valid
	17	0,826	0,2017	Valid
	18	0,873	0,2017	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor *item* dengan skor totalnya. Sebuah butir pertanyaan/pernyataan dianggap valid di mana $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ ($\alpha = 5\%$; $n-2$) dan $n =$ jumlah sampel, atau dalam penelitian ini $df = 95 - 2 = 93$ dengan tingkat signifikansi sebesar 5% maka dari $r\text{-tabel}$ diperoleh nilai $r\text{-tabel}$ sebesar 0,2017. Item pertanyaan semua variabel dalam penelitian ini dikatakan valid karena $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ sesuai yang disyaratkan.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran

tersebut diulang. Instrumen penelitian dikatakan reliable jika nilai *Alpha Cronbach's* $> 0,60$.

Tabel 4.32 Uji Realibilitas Variabel Keandalan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,751	3

Tabel 4.33 Uji Realibilitas Variabel Daya Tanggap

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,810	3

Tabel 4.34 Uji Realibilitas Variabel Jaminan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,759	3

Tabel 4.35 Uji Realibilitas Variabel Empati

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,815	3

Tabel 4.36 Uji Realibilitas Variabel Bukti Fisik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,781	3

Tabel 4.37 Uji Realibilitas Variabel Kepuasan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,809	3

Sumber: Hasil olah data SPSS

Berdasarkan tabel di atas diperoleh *Cronbach's Alpha* dari semua variabel adalah lebih besar dari nilai standarnya, yaitu 0,60. Ini berarti semua item dapat dinyatakan reliabel dan siap untuk dimasukkan ke dalam analisis data.

3. Uji Korelasi *Rank Spearman*

a. Uji Hipotesis secara Parsial (t)

Untuk menguji korelasi antara variabel X_1 dengan variabel Y, X_2 dengan variabel Y, X_3 dengan variabel Y, X_4 dengan variabel Y, X_5 dengan variabel Y secara parsial atau satu-satu dilakukan secara bivariat dengan menggunakan *uji rank spearman correlation* yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini. Berikut hasil uji korelasi *rank spearman*.

Tabel 4.38 Hasil Korelasi *Rank Spearman*

			Correlations					
			X1	X2	X3	X4	X5	Y
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	1.000	.698**	.553**	.698**	.560**	.620**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
		N	95	95	95	95	95	95
	X2	Correlation Coefficient	.698**	1.000	.662**	.738**	.705**	.608**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000
		N	95	95	95	95	95	95
	X3	Correlation Coefficient	.553**	.662**	1.000	.651**	.715**	.556**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
		N	95	95	95	95	95	95
	X4	Correlation Coefficient	.698**	.738**	.651**	1.000	.631**	.551**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000
		N	95	95	95	95	95	95
	X5	Correlation Coefficient	.560**	.705**	.715**	.631**	1.000	.607**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000
		N	95	95	95	95	95	95
	Y	Correlation Coefficient	.620**	.608**	.556**	.551**	.607**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
		N	95	95	95	95	95	95

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

Sumber: Hasil olah data SPSS

Kriteria keputusan dalam pengujian hipotesis secara parsial

Jika : $\text{Sig.} < \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak, atau

Jika : $\text{Sig.} > \alpha (0,05)$, maka H_a diterima.

1) Pengujian Hipotesis Keandalan (X1)

Hipotesis yang diajukan:

H_0 : Tidak terdapat korelasi antara dimensi keandalan dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

H_a : Terdapat korelasi antara dimensi keandalan dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

Berdasarkan hasil uji *rank spearman* diperoleh nilai Sig. pada dimensi keandalan $0,000 < 0,05$, taraf Sig. $< \alpha (0,05)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Berarti ada korelasi yang positif dan signifikan antara dimensi keandalan dengan kepuasan nasabah.

Pada tabel di atas terlihat juga bahwa arah korelasi menunjukkan arah positif 0,620 pada tampilan output, artinya bahwa pada korelasi memiliki pola positif atau searah, dengan tingkat korelasi sedang antara dimensi keandalan X1 dengan kepuasan nasabah.

2) Pengujian Hipotesis Daya Tanggap (X2)

Hipotesis yang diajukan:

H_0 : Tidak terdapat korelasi antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

H_a : Terdapat korelasi antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

Berdasarkan hasil uji *rank spearman* diperoleh nilai Sig. pada dimensi daya tanggap $0,000 < 0,05$, taraf Sig. $< \alpha (0,05)$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Berarti ada korelasi yang positif dan signifikan antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan nasabah.

Pada tabel di atas terlihat juga bahwa arah korelasi menunjukkan arah positif 0,608 pada tampilan output, artinya bahwa pada korelasi memiliki pola positif atau searah, dengan tingkat korelasi sedang antara dimensi daya tanggap X2 dengan kepuasan nasabah.

3) Pengujian Hipotesis Jaminan (X3)

Hipotesis yang diajukan:

H_o : Tidak terdapat korelasi antara dimensi jaminan dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

H_a : Terdapat korelasi antara dimensi jaminan dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

Berdasarkan hasil uji *rank spearman* diperoleh nilai Sig. pada dimensi jaminan $0,000 < 0,05$, taraf Sig. $< \alpha (0,05)$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Berarti ada korelasi yang positif dan signifikan antara dimensi jaminan dengan kepuasan nasabah.

Pada tabel di atas terlihat juga bahwa arah korelasi menunjukkan arah positif 0,556 pada tampilan output, artinya bahwa pada korelasi memiliki pola positif atau

searah, dengan tingkat korelasi sedang antara dimensi jaminan X3 dengan kepuasan nasabah.

4) Pengujian Hipotesis Empati (X4)

Hipotesis yang diajukan:

H_0 : Tidak terdapat korelasi antara dimensi empati dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

H_a : Terdapat korelasi antara dimensi empati dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

Berdasarkan hasil uji *rank spearman* diperoleh nilai Sig. pada dimensi empati $0,000 < 0,05$, taraf Sig. $< \alpha (0,05)$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Berarti ada korelasi yang positif dan signifikan antara dimensi empati dengan kepuasan nasabah.

Pada tabel di atas terlihat juga bahwa arah korelasi menunjukkan arah positif 0,551 pada tampilan output, artinya bahwa pada korelasi memiliki pola positif atau searah, dengan tingkat korelasi sedang antara dimensi empati X4 dengan kepuasan nasabah.

5) Pengujian Hipotesis Bukti Fisik (X5)

Hipotesis yang diajukan:

H_0 : Tidak terdapat korelasi antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

H_a : Terdapat korelasi antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

Berdasarkan hasil uji *rank spearman* diperoleh nilai Sig. pada dimensi bukti fisik $0,000 < 0,05$, taraf Sig. $< \alpha (0,05)$ maka H_a diterima dan H_o ditolak. Berarti ada korelasi yang positif dan signifikan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan nasabah.

Pada tabel di atas terlihat juga bahwa arah korelasi menunjukkan arah positif 0,607 pada tampilan output, artinya bahwa pada korelasi memiliki pola positif atau searah, dengan tingkat korelasi sedang antara dimensi bukti fisik (X5) dengan kepuasan nasabah.

C. Pembahasan (Korelasi Kualitas Pelayanan *Weekend Banking* dengan Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru)

Layanan *weekend banking* Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru mulai beroperasi pada tanggal 7 Juni 2014 untuk melayani seluruh kebutuhan transaksi perbankan nasabah baik dana, jasa, dan kredit. Dengan harapan mampu mengakomodir berbagai kepentingan dan keperluan masyarakat khususnya masyarakat di wilayah Banjarbaru sehingga mampu meningkatkan kepercayaan seluruh pihak terhadap Bank Kalsel.

Pelayanan *weekend banking* adalah layanan perbankan yang beroperasi disaat *weekend*. Layanan *weekend banking* merupakan suatu sarana alternatif yang sangat membantu dalam memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi di luar hari kerja dengan mudah.

Seperti yang telah dipaparkan pada bab II, berkenaan dengan kualitas pelayanan ukuran bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, akan tetapi ditentukan oleh pihak yang melayani, karena para nasabahlah yang merasakan layanan yang diberikan oleh Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru sehingga memenuhi kepuasan. Praktik di lapangan menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru sesuai dengan pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir, yaitu memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi, memperoleh pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila nasabah memiliki keluhan maka pegawai bank cepat tanggap dalam menyelesaikannya.

Konsep Islam mengajarkan bahwa memberikan pelayanan harus yang berkualitas kepada orang lain. Perspektif Islam mengemukakan lima dimensi pelayanan yang menjadi utama dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Dimensi kehandalan (*reliable*)

Kehandalan (*reliable*) yaitu suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan akan menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap penyedia layanan jasa. Berikut ini landasan syariah tentang menepati janji yang telah dibuat terdapat dalam Q.S. Al-Isra/17: 34.

.... وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا

“...Dan penuhilah janji, karena janji itu pasti diminta pertanggungjawabannya”¹

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa dimensi kehandalan dalam pelayanan Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru sesuai dengan yang dijanjikan yang memberikan proses transaksi yang mudah, jam operasional yang tepat waktu dan pegawai yang selalu bersikap profesional meskipun pada saat transaksi *weekend banking*.

2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap yaitu berkenaan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengarkan dan mengatasi keluhan dari konsumen.

Tanggapan yang diberikan oleh pegawai Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru direspon dengan baik dalam menyelesaikan keluhan dari nasabah, informasi yang diberikan jelas sehingga mudah dipahami oleh nasabah, dan melayani dengan cepat dan tepat waktu sama halnya saat *weekday*.

3. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yaitu berkenaan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji terhadap nasabah. Jaminan juga berkenaan

¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya*, (Jakarta: Departemen Agama RI, 2010), hlm. 471.

dengan pengetahuan atau wawasan, santun dan percaya diri dalam memberikan pelayanan. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari risiko atau bahaya, sehingga membuat nasabah merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa jaminan (*assurance*) pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru memberikan pelayanan yang santun kepada nasabahnya serta memberikan keamanan yang ketat sehingga terjamin tingkat keamanannya pada saat melakukan transaksi, sehingga membuat nasabah merasakan kepuasan terhadap pelayanan pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

4. Empati (*empathy*)

Empati yaitu kesediaan karyawan memberikan perhatian dan peduli kepada nasabah. Kesediaan ini yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, memahami dan perhatian terhadap kebutuhan serta keluhan nasabah.

Berdasarkan pengamatan langsung yang penulis lakukan, pegawai bank memberikan perhatian penuh kepada nasabahnya, salah satu buktinya yaitu dengan membuka layanan terbaru berupa layanan *weekend banking*, komunikasi yang baik sehingga mudah dipahami oleh nasabah. Sikap empati yang ditunjukkan melalui perhatian yang lebih inilah sehingga mendatangkan kepuasan nasabah.

5. Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik yaitu dapat berupa fasilitas fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana dan prasarana lainnya. Dalam konsep Islam pelayanan yang berkenaan dengan tampilan fisik hendaknya tidak menunjukkan kemewahan, akan tetapi fasilitas yang membuat konsumen merasa nyaman.

Di samping lokasi bangunan yang strategis, hal lain juga yang mendukung lokasi adalah penetapan dan penempatan ruangan yang tertata akan menambah kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan hasil penyajian analisis data halaman-halaman sebelumnya, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan *weekend banking* dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru memiliki korelasi dengan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5) berkorelasi dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru. Hal ini menunjukkan bahwa kelima variabel memiliki korelasi secara parsial dengan kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru.

Berdasarkan hasil uji *rank spearman* pada tabel di atas, dilihat dari nilai *Correlation Coefficient* menunjukkan bahwa dimensi kehandalan (X_1) memiliki korelasi dengan kepuasan nasabah dengan nilai 0,620. Berdasarkan temuan penulis di lapangan kehandalan (X_1) memberikan pelayanan sesuai dengan ketepatan dan keakuratan yang dijanjikan oleh Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q

Mall Banjarbaru, ini dibuktikan dengan jam operasional pelayanan *weekend banking* yang tepat waktu yaitu pukul 10.00-16.00 WITA dan mendapatkan perlakuan yang sama dalam *pelayanan weekday* maupun *weekend* dengan tetap bersifat profesional. Dimensi daya tanggap (X_2) memiliki korelasi dengan kepuasan nasabah dengan nilai 0,608. Penulis melihat bahwa pada dimensi daya tanggap ini pegawai Bank memberikan pelayanan dengan cepat, tidak terlalu lama menunggu untuk melakukan transaksi maupun pelayanan lainnya, setiap keluhan dari nasabah langsung diberikan tanggapan sehingga nasabah merasakan kepuasan yang diberikan oleh Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru. Adapun dimensi jaminan (X_3) memiliki korelasi dengan kepuasan nasabah dengan nilai 0,556. Berkenaan dengan sifat yang sopan, ramah dan sabar yang diberikan oleh pegawai Bank membuat nasabah cukup merasakan puas dan akan loyal terhadap Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru. Dimensi empati (X_4) memiliki korelasi dengan kepuasan nasabah dengan nilai 0,551. Penulis menemukan bahwa empati yang diberikan pegawai Bank cukup baik, ini ditunjukkan melalui pemberian layanan informasi dengan baik terutama *customer service*. Hal ini lah yang mendatangkan kepuasan bagi para nasabah. Adapun yang terakhir yaitu dimensi bukti fisik, dimensi ini juga berkorelasi dengan kepuasan nasabah dengan perolehan nilai sebesar 0,607. Fasilitas fisik yang dapat dirasakan nasabah seperti gedung, ruangan yang tertata dan prasarana lainnya membuat nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi dalam ruangan.

Salah satu yang menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah ialah memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah maupun calon nasabahnya. Faktor kedua yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Bank.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah disebutkan di atas, Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru memenuhinya. Sehingga dimensi kualitas pelayanan seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berkorelasi dengan kepuasan nasabah.

Akan tetapi dari temuan penulis di lapangan, dimensi yang memiliki nilai yang tertinggi adalah dimensi kehandalahn (X1) dengan perolehan nilai sebesar 0,620 ini berarti yang memiliki korelasi yang paling besar terhadap kepuasan nasabah pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Syariah Q Mall Banjarbaru. Dimensi ini memang memberikan persyaratan yang mudah bagi para nasabah dalam melakukan proses awal transaksi, pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan tepat waktu, serta para pegawai yang selalu bersikap profesional dalam melayani nasabah meskipun pada saat *weekend banking*. Hal inilah yang menjadi prioritas utama oleh para nasabah.

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Melayani pada dasarnya adalah perbuatan yang dianjurkan dalam agama sebagaimana dalam firman Allah dalam Q.S. Al-Maidah/5:2.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۗ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢٠٠﴾

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kamu kepada Allah, Sungguhny Allah sangat berat siksa-Nya.”²

Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong di dalam koridor mengerjakan kebajikan dan takwa dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan di atas.

²*Ibid.*, hlm. 349.