

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN DAN HASIL

PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek penelitian

1. Sejarah Bank BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin,

semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.⁵⁹

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

2. Visi dan Misi BNI Syariah

a. Visi BNI Syariah

“Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”

b. Misi BNI Syariah

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.

⁵⁹ Website resmi Bank BNI Syariah. Diakses dari <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/> pada tanggal 8 Agustus 2020 pukul 21:00 WIB

- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

3. Budaya Kerja BNI Syariah

Hasanah merupakan budaya kerja perusahaan BNI Syariah yang menjadi karakter utama bagi karyawan dan perusahaan. Insan Hasanah dicapai dengan pilar-pilar, sebagai berikut:

1) Amanah

- Jujur dan menepati janji
- Bertanggung jawab
- Bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik
- Bekerja ikhlas dan mengutamakan niat ibadah
- Melayani melebihi harapan

2) Jama'ah

- Peduli dan berani memberi maupun menerima umpan balik yang konstruktif
- Membangun sinergi secara professional
- Membagi pengetahuan yang bermanfaat
- Memahami keterkaitan proses kerja
- Memperkuat kepemimpinan yang efektif

B. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian adalah Nasabah Bank BNI Syariah KC Palembang yang berjumlah 100 nasabah sebagai sampel penelitian. Hal ini dijelaskan melalui pembahasan berikut:

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin bertujuan untuk menguraikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin responden yang dijadikan sampel penelitian. Berdasarkan kuisisioner yang telah dibagikan, diperoleh hasil karakteristik nasabah Bank BNI Syariah KC Palembang berdasarkan dengan jenis kelamin.

Berikut tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jenis kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	52	52.0	52.0	52.0
	Perempuan	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primer yang diolah yang diolah, 2020

Pada tabel 4.1 dapat diketahui jenis kelamin nasabah Bank BNI Syariah KC Palembang, nasabah laki-laki 52 nasabah atau sebanyak 52% dan nasabah perempuan 48 nasabah atau sebanyak 48%.

b. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berdasarkan kuisisioner yang telah diabgikan, diperoleh hasil karakteristik nasabah Bank BNI Syariah KC Palembang berdasarkan dengan usia.

Berikut tabel karakteristik responden berdasarkan usia:

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Usia			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
	20-29	67	67.0	67.0	
	30-39	14	14.0	81.0	
Valid	40-49	10	10.0	91.0	
	>50	9	9.0	100.0	
	Total	100	100.0		

Sumber: Data primer yang diolah yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui usia nasabah Bank BNI Syariah KC Palembang, yaitu usia 20-29 tahun berjumlah 67 atau sebanyak 67%, usia 30-39 tahun berjumlah 14 atau sebanyak 14%, usia 40-49 tahun berjumlah 10 atau sebanyak 10%, usia > 50 tahun berjumlah 9 atau sebanyak 9%

c. Karakteristik berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan, diperoleh hasil karakteristik nasabah Bank BNI Syariah KC Palembang berdasarkan dengan pekerjaan.

Berikut tabel karakteristik responden berdasarkan pekerjaan:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pns	9	9.0	9.0	9.0
	BUMN	22	22.0	22.0	31.0
	Pegawaiswasta	17	17.0	17.0	48.0
	wiraswasta/pedagang	18	18.0	18.0	66.0
	Lainnya	34	34.0	34.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data primier yang diolah, 2020

Pada tabel 4.3 tersebut, dapat diketahui pekerjaan nasabah bank BNI Syariah KC Palembang, yaitu: pns berjumlah 9 orang atau sebanyak 9%, BUMN berjumlah 22 orang atau sebanyak 22%, pegawai swasta berjumlah 17 orang atau sebanyak 17%, wiraswasta/pedagang berjumlah 18 orang atau sebanyak 18%, lainnya seperti guru, petani, perawat, mahasiswa berjumlah 34 atau sebanyak 34%.

C. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melihat kelayakan dari setiap pertanyaan dalam kuisisioner yang telah valid atau tidak. Uji validitas bisa dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pernyataan kuisisioner dinyatakan valid dan sebaliknya dengan tingkat signifikan 5% atau 0.05. Pada penelitian ini jumlah sampel (n) berjumlah 100 orang. Berdasarkan dengan *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n

merupakan jumlah sampel. Adapun r_{tabel} pada penelitian ini adalah 0.1966. Berikut adalah hasil uji validitas

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X₁)

No.	Pernyataan Kuisioner	R _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1.	Pernyataan 1	0.751	0.197	Valid
2.	Pernyataan 2	0,787	0.197	Valid
3.	Pernyataan 3	0.786	0.197	Valid
4.	Pernyataan 4	0.676	0.197	Valid
5.	Pernyataan 5	0.786	0.197	Valid
6.	Pernyataan 6	0.809	0.197	Valid
7.	Pernyataan 7	0.643	0.197	Valid
8.	Pernyataan 8	0.677	0.197	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.4 tersebut, menunjukkan bahwa semua pernyataan kuesioner pada variabel Kualitas layanan (X₁) dapat dikatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.197).

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Penanganan keluhan (X₂)

No.	Pernyataan Kuisioner	R _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
1.	Pernyataan 1	0.786	0.197	Valid
2.	Pernyataan 2	0.775	0.197	Valid
3.	Pernyataan 3	0.811	0.197	Valid
4.	Pernyataan 4	0.788	0.197	Valid
5.	Pernyataan 5	0.720	0.197	Valid
6.	Pernyataan 6	0.730	0.197	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.5 tersebut, menunjukkan bahwa semua pernyataan kuesioner pada variabel penanganan keluhan (X_2) dapat dikatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.197).

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Kepuasan nasabah (Y)

No.	Pernyataan Kuisisioner	Rhitung	r _{tabel}	Keterangan
1.	Pernyataan 1	0.747	0.197	Valid
2.	Pernyataan 2	0.788	0.197	Valid
3.	Pernyataan 3	0.812	0.197	Valid
4.	Pernyataan 4	0.809	0.197	Valid
5.	Pernyataan 5	0.709	0.197	Valid
6.	Pernyataan 6	0.725	0.197	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.6 tersebut, menunjukkan bahwa semua pernyataan kuesioner pada variabel kepuasan nasabah(Y) dapat dikatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.197).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji statistik yang digunakan untuk menentukan reliabilitas serangkaian item pertanyaan kuisisioner dalam mengukur suatu variabel⁶⁰. Pengujian dilakukan dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's*. suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach Alpha* lebih dari 0,60.

⁶⁰ Rudi Aryanto Dan Erda Litriani, *Modul Panduan Praktikum SPSS*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang, 2017, Hal. 28

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan (X ₁)	0.880	Reliabel
Penanganan keluhan (X ₂)	0.861	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0.859	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.7 tersebut, dapat diketahui bahwa semua variabel data penelitian dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0.06.

D. Hasil Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen dan variabel independen yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Variabel dikatakan berdistribusi normal atau tidak jika nilai $p > 0,05$ maka data dapat dikatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai $p < 0,05$ maka data dinyatakan tidak normal.

Tabel 4.8
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.03677515
	Absolute	.106
Most Extreme Differences	Positive	.088
	Negative	-.106
Kolmogorov-Smirnov Z		1.062
Asymp. Sig. (2-tailed)		.209

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.8 tersebut dengan melihat nilai Asymp. Sig (2-tailed) adalah 0,209 atau lebih dari 0,05 maka data dikatakan berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas yang akan dianalisis berhubungan secara linier atau tidak dengan variabel terikat⁶¹.

⁶¹ Iredho Fani Reza, *Metodologi Penelitian Psikologi Kuantitatif Dan Kombinasi*, Palembang: Noerfikri Offset, 2016, Hal. 67

Tabel 4.9
Hasil Uji Linieritas Antra Kualitas Layanan terrhadap Kepuasan
Nasabah

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
TotalY *	Between	(Combined)	465.470	13	35.805	6.734	.000
Total KL	Groups	Linearity	355.349	1	355.349	66.830	.000
		Deviation from Linearity	110.121	12	9.177	1.726	.075
	Within Groups		457.280	86	5.317		
	Total		922.750	99			

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.9 tersebut, dapat dilihat dari nilai Sig pada linierity yang memiliki nilai $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang linier antara variabel Kualitas Layanan (X_1) terhadap Kepuasan nasabah (Y).

Tabel 4.10
Hasil Uji Linieritas antara Penanganan keluhan terhadap
Kepuasan Nasabah

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
TotalY *	Between	(Combined)	529.417	11	48.129	10.768	.000
TotalPK	Groups	Linearity	475.237	1	475.237	106.32	.000
		Deviation from Linearity	54.180	10	5.418	1.212	.294
	Within Groups		393.333	88	4.470		
	Total		922.750	99			

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.10 tersebut, dapat dilihat dari nilai Sig pada linierity yang memiliki nilai $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang linier antara variabel Penanganan Keluhan (X_2) terhadap Kepuasan nasabah (Y).

c. Uji Multikolonearitas

Uji multikolonearitas diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas. Dikatakan tidak terjadi multikolonieritas jika nilai tolerance lebih dari 0,10 serta nilai inflation factor (VIF) tidak lebih dari 10. Adapun tabel hasil pengujian uji multikolonieritas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolonieritas

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	(Constant)	4.959	2.029		2.444	.016		
1	TotalKL	.208	.070	.264	2.949	.004	.572	1.748
	TotalPK	.535	.088	.545	6.084	.000	.572	1.748

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.11 tersebut, dapat dilihat dari kolom *tolerance* dan VIF, nilai *tolerance* pada variabel independen adalah kualitas layanan (X_1) 0,572, penanganan keluhan (X_2) 0,572 nilai *tolerance* tersebut menunjukkan bahwa lebih dari 0,10. Sedangkan nilai VIF dari variabel independen adalah kualitas layanan (X_1) 1,748, dan penanganan keluhan (X_2) 1,748 menunjukkan bahwa VIF

kurang dari 10. Sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak ada multikolonieritas pada model regresi antara variabel independen.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain. Deteksi ada tidaknya pola tertentu dilihat dari uji glesjer yang diperlihatkan pada tabel 4.12.

Tabel 4.12
Hasil Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3.976	1.346		2.954	.004
	TotalKL	-.006	.047	-.017	-.127	.899
	TotalPK	-.086	.058	-.195	-1.484	.141

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.12 terlihat bahwa variabel independen memiliki nilai sig. 0,899 (X_1) dan sig. 0,141 (X_2). Maka dapat dipahami nilai sig masing–masing variabel lebih besar dari 0,05 jadi tidak terjadinya Heterokedastisitas.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (kualitas layanan dan penanganan keluhan) terhadap variabel terikat (kepuasan nasabah). Analisis regresi linear

berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Tabel 4.13
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	4.959	2.029		2.444	.016
1	TotalKL	.208	.070	.264	2.949	.004
	TotalPK	.535	.088	.545	6.084	.000

a. Dependent Variable: totally

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linear berganda pada tabel 4.13 antara variabel kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah, maka didapat perhitungan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 4.959 + 0,208X_1 + 0,535X_2$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Konstanta dengan nilai sebesar 4,959 artinya jika kualitas layanan dan penanganan keluhan nilainya adalah 0, maka kinerja karyawan nilainya adalah 4,959
- b. Pada variabel Kualitas layanan (X_1) dapat nilai sebesar 0,208 artinya jika variabel kualitas layanan akan mengalami peningkatan

sebesar satu poin maka kualitas layanan akan mengalami kenaikan sebesar 0,208.

- c. Pada variabel penanganan keluhan (X_2) dapat nilai sebesar 0,535 artinya jika variabel penanganan keluhan akan mengalami peningkatan sebesar satu poin maka penanganan keluhan akan mengalami kenaikan sebesar 0,535.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (kualitas layanan dan penanganan keluhan) secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Uji t diukur dengan membandingkan antara T_{hitung} dengan T_{tabel} . Apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, begitu juga sebaliknya, apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4.14

Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.959	2.029		2.444	.016
	TotalKL	.208	.070	.264	2.949	.004
	TotalPK	.535	.088	.545	6.084	.000

a. Dependent Variable: totally

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas nilai T_{tabel} $df = n - k ; 100 - 3 = 97$

dan alpha 0,05 adalah 1,661. Jika nilai T_{hitung} lebih besar dari T_{tabel} $> 1,661$ berarti berpengaruh sedangkan apabila nilai T_{hitung} lebih kecil dari $T_{tabel} < 1,661$ maka uji t dikatakan tidak berpengaruh. Dengan demikian, maka pengaruh masing-masing variabel sebagai berikut.

1. Pada variabel kualitas layanan (X_1) T_{hitung} memiliki nilai 2.949 dengan signifikan 0,004. Maka dapat dikatakan bahwa Kualitas layanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dilihat dari T_{hitung} sebesar 2.949 sedangkan T_{tabel} 1,661 sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,949 > 1,661$) dengan signifikan $0,004 < 0,05$.
2. Pada variabel penanganan keluhan (X_2) T_{hitung} memiliki nilai 6,084 dengan signifikan 0,000. Maka dapat dikatakan bahwa penanganan keluhan (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dilihat dari T_{hitung} sebesar 6,084 sedangkan T_{tabel} 1,661 sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($6,084 > 1,661$) dengan signifikan $0,000 < 0,05$.

b. Uji R^2 (Koefisien Determinasi)

Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui hubungan dari variabel kualitas layanan dan penanganan keluhan (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara serentak.

Tabel 4.15
Hasil Uji R² (Koefisien Determinasi)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 ^a	.555	.546	2.05767

a. Predictors: (Constant), TotalPK, TotalKL

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.15 hasil uji R² (Koefisien determinasi) dapat dilihat pada *Adjusted R square* menunjukkan bahwa antara Kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah memiliki nilai sebesar 0,546 atau 54,6% sedangkan sisanya memiliki nilai sebesar 0,454 atau 45,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

c. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistic F (Uji F) digunakan untuk menunjukkan apakah variabel independen (X) secara bersama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y) dengan taraf signifikan 0,05. F_{tabel} dapat dilihat dengan menggunakan rumus $df = n - k$ dengan signifikan 0,05. Dari rumus tersebut diketahui F dengan nilai sebesar 2,70.

Tabel 4.16
Hasil Uji Statistik F (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	512.053	2	256.027	60.469	.000 ^b
Residual	410.697	97	4.234		
Total	922.750	99			

a. Dependent Variable: totally

b. Predictors: (Constant), TotalPK, TotalKL

Sumber: Data primer yang diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.16 hasil uji statistik F (Uji F) tersebut, maka dapat diketahui bahwa pengaruh antara variabel independen (kualitas layanan dan penanganan keluhan) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) menunjukkan hasil berpengaruh secara bersama-sama (simultan). Hal tersebut dilihat dari uji F yang menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($60,469 > 2,70$) dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan bahwa kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh secara bersama-sam (simultan) terhadap kepuasan nasabah.

4. Pembahasan dan Hasil Penelitian

a. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah KC. Palembang

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan antara variabel kualitas layanan (X_1) terhadap kepuasan nasabah (Y), menunjukkan hasil penelitian bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat dilihat dari T_{hitung} yang memiliki nilai sebesar 2,949 sedangkan T_{tabel} 1,661 sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($2,949 > 1,661$) dengan nilai signifikan $0,004 < 0,05$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KC. Palembang.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori dari Parasuraman dkk, kualitas pelayanan adalah sebagai pedoman dasar bagi pemasaran jasa, karena ini merupakan produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja (yang berkualitas) dan kinerja juga yang akan dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas kinerja pelayanan merupakan dasar bagi pemasaran jasa.⁶² Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada kepuasan. Jadi, kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang dirasakannya. Maka pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rokhman, mengenai kualitas pelayanan, bahwa secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan nilai kualitas layanan yang cukup baik, dan

⁶² Dr. Muhammad Adam, S.E., M.B.A, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm.10

dari berbagai komponen dari kualitas pelayanan seperti fasilitas fisik, kualitas sumber daya manusia, pelayanan yang cepat dan ramah jaminan keamanan transaksi serta berbagai komponen penting dalam kualitas pelayanan dianggap cukup baik oleh nasabah⁶³. Maka dari itu, hipotesis pertama diterima

b. Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah KC. Palembang

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan antara variabel penanganan keluhan (X_2) terhadap kepuasan nasabah (Y), menunjukkan hasil penelitian bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat dilihat dari T_{hitung} yang memiliki nilai sebesar 6,084 sedangkan T_{tabel} 1,661 sehingga $T_{hitung} > T_{tabel}$ ($6,084 > 1,661$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KC. Palembang.

Hasil penelitian ini didukung oleh teori dari penelitian TARP dalam Fornell suatu perusahaan yang melakukan penanganan keluhan dapat mengubah konsumen yang mengeluh menjadi konsumen yang setia. Adanya penanganan keluhan yang bersifat adil menghasilkan kepercayaan dan komitmen dari konsumen atas

⁶³ Wahibur Rokhman, "Pengaruh Biaya, Angsuran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pembiayaan BMT di Kabupaten Kudus", (Jurnal Iqstishadia: Prodi Ekonomi Syariah, STAIN Kudus, Vol. 9, No.2, 2016).

perusahaan yang pada akhirnya konsumen akan menjadi setia, sedangkan menurut Fornell tujuan penanganan keluhan adalah mengubah seorang konsumen yang tidak puas menjadi konsumen setia.⁶⁴

Hasil ini didukung penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Fitry Mustagfiroh yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pt Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang Pembantu Usaha), bahwa Penanganan Keluhan secara langsung memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.⁶⁵ Maka dari itu, hipotesis kedua diterima

c. Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC Palembang

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan antara variabel Kualitas Layanan (X_1), Penanganan Keluhan (X_2) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), menunjukkan hasil penelitian bahwa variabel independen (kualitas layanan dan penanganan keluhan) berpengaruh secara bersama-sama (simultan) dan signifikan

⁶⁴ Anindhyta Budiarti, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya”, *Jurnal Ekuitas*, Vol. 15 No. 2, Juni 2011, Hlm.212

⁶⁵ Fitry Mustagfiroh, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Word Of Mouth (Studi Kasus Pt Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Kantor Cabang Pembantu Usaha)”, Skripsi, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2016), Hal. 98

terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Hal ini dilihat dari uji F yang menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($60,469 > 2,70$) dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ yang artinya kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KC. Palembang.

Kepuasan Nasabah sangat bergantung dengan kualitas layanan dan penanganan keluhan yang diberikan nasabah maupun perusahaan. apabila kualitas layanan yang diberikan sesuai harapan dan penanganan keluhan yang diberikan baik, maka kepuasan nasabah terhadap perusahaan tersebut akan semakin meningkat dan membuat perusahaan lebih maju dan berkembang lagi.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank BNI Syariah KC. Palembang dengan nilai sebesar 0,546 atau 54,6% sedangkan sisanya memiliki nilai sebesar 0,454 atau 45,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis ketiga diterima.