

# Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank XY Syariah Cabang Jakarta Pusat

Rousdy Safari Tamba\*

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami, Jalan Pangkalan Asem 56, Jakarta Pusat, DKI Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup> rousdytamba86@gmail.com

\* corresponding author

## ARTICLE INFO

### Article history

Article history

Received 11 Maret 2021

Revised 23 Maret 2021

Accepted 29 Maret 2021

### Keywords

service quality,

employee

competence,

customer

satisfaction,

Islamic banking

## ABSTRACT

*There are three objectives of this research, namely first, to determine the magnitude of the influence of service quality on customer satisfaction at Bank XY Syariah, Central Jakarta Branch. Second, to determine the influence of employee competence on customer satisfaction at Bank XY Syariah, Central Jakarta Branch. Third, to determine the magnitude of the influence of service quality and employee competence together on customer satisfaction at Bank XY Syariah, Central Jakarta Branch. This is based on the problem of whether customer satisfaction at Bank XY Syariah, Central Jakarta Branch is related to service quality and employee competence at the Bank. The conclusion of this research is that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, employee competence has a positive and significant effect on customer satisfaction, and service quality and employee competence together have a positive and significant effect on customer satisfaction.*

## A. PENDAHULUAN

Globalisasi telah mendorong dunia bisnis menjadi semakin kompetitif dan mempertajam persaingan yang pada akhirnya membawa konskuensi hanya perusahaan yang mempunyai kemampuan bersaing saja yang dapat bertahan (Deri, dkk.; 2019). Kegiatan memberikan layanan (service) kepada publik/masyarakat, adalah merupakan serangkaian kegiatan yang secara umum dilakukan oleh organisasi penyelenggara yang bersifat publik seperti organisasi pemerintah ataupun organisasi swasta, baik layanan yang bersifat pengaturan (regulation/low enforcement) maupun pelayanan atas dasar tuntutan atau permintaan (demand driven service) termasuk di dalamnya penyediaan fasilitas sosial dengan tujuan untuk memberikan kemudahan sehari-hari, seperti halnya layanan perbankan. Salah satu bentuk organisasi yang merupakan salah satu unit organisasi yang bergerak dibidang pelayanan jasa adalah Bank, organisasi ini memberikan jasa dibidang keuangan perbankan. Dimana bentuk kegiatannya adalah menarik dana dari masyarakat (nasabah) dan menyalurkannya kembali dana tersebut kepada masyarakat (nasabah). Seiring dengan perkembangan usahanya maka perbankan menjadi suatu lembaga keuangan yang memiliki multi service (pelayanan) dengan berbagai produk perbankan yang ditawarkan. Seperti salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh dunia perbankan, adalah bentuk Bank Syariah dan penelitian ini dilakukan pada Bank XY Syariah didaerah kota Jakarta Pusat, Provinsi DKI Jakarta.



Dengan semakin meluas dan berkembangnya kepentingan dan kebutuhan masyarakat terhadap aktivitas kehidupan sosial menyebabkan masyarakat semakin membutuhkan bantuan (pelayanan) untuk menyelesaikan semua yang menjadi urusan baik orang perorangan atau kelompok masyarakat pada kegiatan transaksi perbankan terutama yang bersifat syari'ah. Meskipun berbentuk syari'ah, akan tetapi proses layanan transaksinya tidak jauh berbeda dengan bentuk konvensional, yaitu membutuhkan suatu layanan yang berkualitas. Dengan demikian maka pihak Bank XY Syari'ah perlu membenahi lagi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan para nasabahnya, apakah telah terpenuhi atau belum. Misalnya kecepatan waktu dan tidak bertele-tele dalam melakukan bertransaksi dengan nasabah, maka apabila hal tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka secara langsung dapat membuat nasabah merasa puas atas layanan tersebut.

Perbaikan dan pembenahan mutu pelayanan, selain dalam bentuk kemampuan karyawan bank, juga dilakukan pada faktor-faktor penunjang pelayanan lainnya seperti sarana dan prasarana pelayanan perbankan juga harus mencukupi dan kondisinya baik, diantaranya 1) Lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat atau nasabah, dengan kata lain mudah untuk diakses dari berbagai arah. 2) Luas bangunan dengan ruang kerja yang memadai. 3) Ruang tunggu yang nyaman, bersih dan indah dipandang. 4) Pelayanan lengkap dengan perlengkapan dan peralatan kerja yang memadai. 5) Lingkungan sekitar bank dalam kondisi yang nyaman atau tidak terganggu oleh lingkungan sekitar yang terlalu ramai sehingga mengganggu proses pelayanan. 6) Serta fasilitas penunjang layanan bank lainnya yang diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan.

Namun sebagaimana hasil pengamatan peneliti dilapangan, yaitu di Kantor Bank XY Syari'ah, diketahui bahwa kondisi dari pelayanan karyawan bank tersebut masih dirasakan kurang optimal dan kurang memberikan kesan yang baik kepada nasabah. Dari hasil pengamatan ini pula, peneliti melihat adanya beberapa fenomena yang terjadi, yaitu pertama, tidak meratanya kemampuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan bank dalam melaksanakan tugasnya, seperti dalam memberikan penjelasan kepada nasabah terkait transaksi yang bermasalah. Kedua, masih ada karyawan bank yang lambat atau kurang cekatan dalam memberikan pelayanan. Ketiga, adanya sikap kurang ramah yang ditunjukkan oleh karyawan bank. Keempat, adanya tindakan kurang tegas dalam memutuskan suatu persoalan sehingga nasabah sering dibuat bingung, seperti dalam menentukan kapan selesainya proses pelayanan, dan lain-lain.

Dari fenomena tersebut, peneliti mendapatkan permasalahan yang harus diselesaikan, yaitu pertama, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank XY Syari'ah cabang Jakarta Pusat. Kedua, pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank XY Syari'ah cabang Jakarta Pusat. Ketiga, pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada Bank XY Syari'ah cabang Jakarta Pusat. Berdasarkan masalah yang ada, maka penelitian ini memiliki tujuan, antara lain pertama, untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank XY Syari'ah Cabang Jakarta Pusat. Kedua, untuk mengetahui besarnya pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank XY Syari'ah Cabang Jakarta Pusat. Ketiga, untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada Bank XY Syari'ah Cabang Jakarta Pusat.

## 1) Penelitian terdahulu

Pada penelitian yang dilakukan oleh Abdul & Purwatmini, (2018), kepuasan pelanggan merupakan hal penting, karena dapat membuat pelanggan dapat berulang menggunakan jasa yang pernah diterimanya. Kepuasan pelanggan juga terkait dengan kualitas layanan yang diterima oleh pelanggan dari produk atau jasa suatu perusahaan dan kualitas pelayanan dapat dilakukan perbaikan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Abdul dan Iridiastadi (2018), kualitas pelayanan dari suatu jasa dapat dilakukan perbaikan sekaligus ditingkatkan. Kualitas pelayanan

pada bidang jasa umumnya dipengaruhi oleh kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan dalam menerima jasa yang diinginkan oleh pelanggan tersebut. Selain itu dalam sebuah penelitian terkait pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan berpengaruh positif dalam hal bukti fisiknya, responsivitasnya, interaksinya, dan stabilitasnya (Jeong & Lee, 2010)

## 2) Tinjauan pustaka

Bentuk-bentuk kompetensi dari seorang karyawan dalam memberikan pelayanan, menurut Mitrani, Daziel, dan Fitt (1992), terdiri dari pertama, fleksibel (flexibility). Kedua, mencari informasi, motivasi dan kemampuan untuk belajar (information seeking, motivation, and ability to learn). Ketiga, motivasi untuk berprestasi (achievement motivation). Keempat, semangat kerja dibawah tekanan waktu (work motivation under time pressure). Kelima, collaborativeness (Kolaborasi). Kelima, customer service orientation (orientasi pelayanan pelanggan). Dengan adanya kelima unsur atau kriteria karyawan yang memiliki kompetensi tersebut, seyogyanya dapat diterapkan juga pada karyawan Bank XY Syari'ah Cabang Jakarta Pusat.

Sedangkan James F. Engel, dan kawan-kawan (2001), mendefinisikan kepuasan sebagai berikut: Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Ketidakpuasan adalah hasil dari harapan yang diteguhkan secara negatif. Masih menurut James F. Engel dkk (2001) penilaian aketidak puasan terdiri dari 3 bentuk yang berbeda yaitu: 1). Diskonfirmasi positif: Kinerja lebih baik daripada yang diharapkan, 2). Diskonfirmasi sederhana : Kinerja sama dengan harapan, 3). Diskonfirmasi negatif : Kinerja lebih buruk daripada yang diharapkan.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (Lupiyoadi Rambat dan Hamdani, 2006), yaitu: 1). Tangibles, atau bukti fisik, 2). Reliability, atau kehandalan, 3). Responsiveness, atau ketanggapan, 4). Assurance, atau jaminan dan kepastian, 5). Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus. Kualitas pelayanan ternyata secara beurutan mempengaruhi kepuasan lalu mempengaruhi kepercayaan, dan loyalitas pelanggannya (Elrado, M., H. dkk., 2014). Elemen kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* secara *significant* mempengaruhi kepuasan konsumen (Harmawan & Farida, 2014).

## B. METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menekankan analisisnya pada data numerical atau angka yang diperoleh dengan metode statistik serta dilakukan pada penelitian inferensial atau dalam rangka pengujian hipotesis sehingga diperoleh signifikansi hubungan antara variabel yang diteliti.

### Hipotesa

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (X1 dan X2) terhadap variabel terikat (Y), maka hipotesis yang peneliti ajukan adalah: "Diduga terdapat pengaruh yang signifikan dan positif kualitas pelayanan dan kompetensi baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama terhadap kepuasan nasabah pada Bank XY Syari'ah Cabang Jakarta Pusat", maka hipotesis statistik dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. H0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.  
H1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
2. H2 : Tidak terdapat pengaruh kompetensi terhadap kepuasan nasabah  
H3 : Terdapat pengaruh kompetensi terhadap kepuasan nasabah
3. H4 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah

H5 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.

**Kisi-kisi variabel penelitian**

Kisi-kisi variabel penelitian merupakan rincian dari indikator-indikator dan dimensi dari variabel-variabel penelitian, secara sistematis dapat disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Kisi-kisi variabel penelitian**

VVariabel	Dimensi	Indikator	Jml Item	No Item
Kualitas Pelayanan, LLupiyoadi (2006:182)	<i>Tangibles bukti fisik</i>	Sarana dan prasarana kantor yang memadai	2	1
		Kondisi lingkungan bank yang nyaman		2
	<i>Reliability keandalan</i>	Pelayanan kepada nasabah secara akurat	2	3
		Pelayanan yang dapat dipercaya		4
	<i>Responsiveness atau ketanggapan</i>	Memberikan pelayanan secara cepat	2	5
		Mampu memberikan pelayanan dengan tepat		6
	<i>Assurance atau jaminan/ kepastian</i>	Mampu memberikan rasa aman kepada nasabah dalam pelayanan	2	7
		Kredibilitas karyawan dalam memberikan pelayanan sangat baik		8
	<i>Empathy kepedulian</i>	Berupaya memahami keinginan nasabah	2 2	9
		Memberikan perhatian secara individu kepada nasabah		10
Kompetensi Karyawan Mitrani, A, Daziel, M dan Fitt, D (2003)	Fleksibilitas	Melihat perubahan sebagai suatu kesempatan	3	1
		Mencari kesempatan untuk belajar keahlian teknis		2
		Belajar cara melakukan hubungan antar pribadi		3
Kompetensi Karyawan Mitrani, A, Daziel, M dan Fitt, D (2003)	Motivasi untuk berprestasi	Kemampuan dalam peningkatan produktivitas kerja	2	4
		Kemampuan dalam peningkatan kualitas kerja		5
	Semangat kerja dibawah tekanan waktu	Komitmen dalam menyelesaikan pekerjaan	2	6
		Kemampuan menahan stres dalam organisasi		7
	Kolaborasi	Bekerja secara kooperatif dalam kelompok	1	8
Orientasi pelayanan	Kemampuan dalam melayani nasabah	2	9	

Kepuasan Nasabah, Christofer Lovelock dikutip oleh Fredy Rangkuti (2004:100)	pelanggan	Mengambil inisiatif dalam mengatasi masalah		10
	Keandalan (Reliability)	Memberikan jasa secara akurat		1
		Mengurus kepentingan nasabah sesuai dengan yang dijanjikan	2	2
	Responsiveness (cepat tanggap)	Cepat tanggap terhadap keinginan nasabah		3
		Cepat tanggap terhadap keluhan nasabah	2	4
	Assurance (Jaminan/keyakinan)	Mampu melayani nasabah dengan baik		5
		Melayani nasabah dengan percaya diri tinggi	2	6
	Emphaty (Empati)	Memberikan perhatian secara individu	2	7
		Mengerti keinginan nasabah		8
	Tangible (Kasat mata/berwujud)	Sarana atau peralatan pelayanan yang memadai	2	9
Jumlah personil yang memadai			10	

**C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Karakteristik responden**

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data komposisi responden berdasarkan jenis kelamin (diperlihatkan pada Tabel 2) dan pendidikan (diperlihatkan pada Tabel 3)

**Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1.	Laki-Laki	27	67.5
2.	Perempuan	13	32.5
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Hasil kuesioner diolah peneliti, 2014*

Berdasarkan data pada Tabel 2 di atas, diketahui komposisi responden berdasarkan jenis kelamin diantaranya responden laki-laki sebanyak 27 orang (67,5%) dan responden perempuan sebanyak 13 orang (13,5%). Dengan demikian diketahui responden terbanyak adalah laki-laki.

**Tabel 3. Data Responden Berdasarkan Pendidikan**

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1.	Pascasarjana (S2)	5	12.5
2.	Strata Satu (S1)	12	30
3.	Diploma III (D3)	7	17.5
4.	Diploma I (D1)	4	10
5.	SLTA/ sederajat	12	30
<b>Jumlah</b>		<b>40</b>	<b>100</b>

*Sumber : Hasil kuesioner diolah peneliti, 2014*

Dari Tabel 3, terlihat bahwa komposisi responden berdasarkan pendidikan sebagai berikut: responden lulusan pascasarjana (S2) sebanyak 5 oarang (12,5%), lulusan Sarjana (S1) sebanyak 12 orang (30%), lulusan Diploma III sebanyak 7 orang (17,5%), lulusan

Diploma I sebanyak 4 orang (10%) dan responden lulusan SLTA/ sederajat sebanyak 12 orang (30%). Dengan demikian dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah yang berpendidikan sarjana (S1) dan berpendidikan SLTA/ sederajat.

**2. Analisa data dan pengujian hipotesis**

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner penelitian kepada responden yang telah ditentukan sebelumnya yaitu sebanyak 40 responden, dimana responden tersebut adalah merupakan para nasabah Bank XY Syari'ah Cabang Jakarta Pusat. Adapun kuesioner yang disebarkan tersebut berisikan pernyataan/pertanyaan mengenai variabel penelitian, yaitu variabel Kualitas Pelayanan (X), variabel Kompetensi (X2) dan variabel Kepuasan Nasabah, yang disusun berdasarkan acuan penelitian yaitu berupa dimensi-dimensi variabel yang dikembangkan oleh peneliti menjadi indikator-indikator variabel sekaligus peneliti jadikan sebagai instrument (alat ukur) dalam penelitian ini.

Selanjutnya, agar data yang diperoleh sesuai dengan yang diperlukan, maka angket/kuesioner tersebut dirancang agar memenuhi beberapa kriteria sebagai berikut: a) Substansi pertanyaan disusun berdasarkan pada acuan teoritis, disesuaikan dengan dimensi dan indikator-indikator variabel sebagaimana yang diuraikan dalam definisi operasional variable pada bagian metode, dengan maksud untuk memberikan kejelasan kepada responden dalam memberikan jawaban secara objektif dan akurat. b) Setiap eksemplar angket/kuesioner diberi nomor urut dengan lima kategori jawaban yang tersedia bagi setiap responden. c) Setiap item pertanyaan responden, kemudian dipindahkan ke dalam format skor jawaban yang memuat item pertanyaan dan skor jawaban responden, kemudian dilakukan penjumlahan skor untuk masing-masing variabel. d) Untuk memudahkan perhitungan lebih lanjut, maka jumlah skor nilai untuk masing-masing variabel dari seluruh angket/kuesioner yang masuk, disusun ke dalam format tabel rekapitulasi skor jawaban. Kemudian berdasarkan kriteria tersebut maka didapat hasil berupa variabel kualitas pelayanan sebagai X1, variable kompetensi sebagai X2, dan variabel kepuasan nasabah sebagai Y.

**3. Variabel kualitas pelayanan (X1)**

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan hasil yang diperlihatkan pada Tabel 4, diperoleh distribusi frekuensi skor jawaban responden yang disajikan sebagai berikut:

**Tabel 4. Gambaran Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 33	3	7.5	7.5	7.5
34	3	7.5	7.5	15.0
35	3	7.5	7.5	22.5
36	2	5.0	5.0	27.5
37	2	5.0	5.0	32.5
38	3	7.5	7.5	40.0
39	4	5.0	5.0	45.0
40	3	10.0	10.0	55.0
41	8	17.5	17.5	72.5
42	5	12.5	12.5	85.0
43	2	10.0	10.0	95.0
45	1	2.5	2.5	97.5
48	1	2.5	2.5	100.0

Total	40	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Sumber: Hasil Olah Data SPSS V.19.0, Tahun 2014

Dari tabel di atas, diketahui nilai rata-rata (*mean*) jawaban responden untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 38,10 atau 40.0% dengan standar deviasi 4,193. Sedangkan rentang data sebanyak 13 dengan nilai terendah 33 sebanyak 3 responden (7,5%) dan nilai tertinggi 48 sebanyak 1 responden (2,5%). Selanjutnya frekuensi skor jawaban responden tersebut dapat divisualisasikan dalam diagram pada Gambar 1.

**Gambar 1. Diagram variable kualitas pelayanan (X1)**

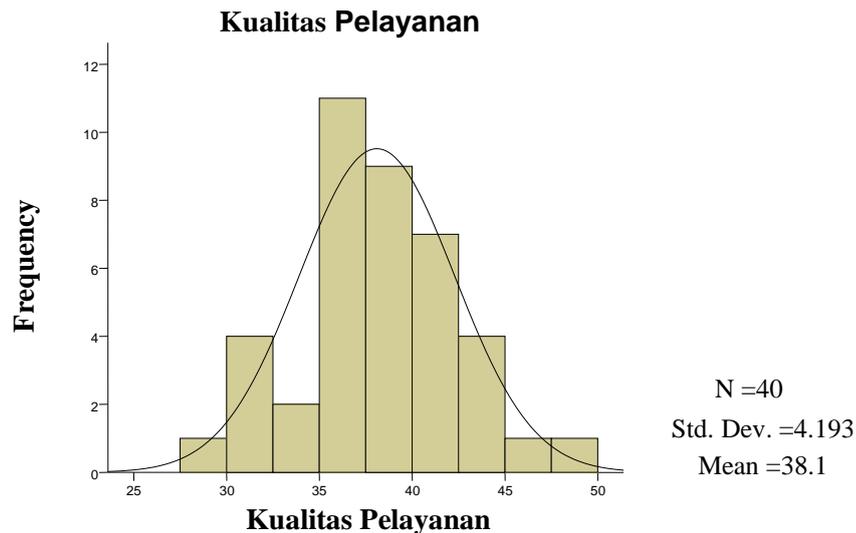


Diagram pada Gambar 1 diatas memberikan gambaran bahwa nilai frekuensi jawaban responden cenderung pada skor antara 30 – 45. Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa secara umum Kualitas Pelayanan pada Bank XY Syari’ah Cabang Jakarta Pusat dapat digolongkan dalam kategori cukup baik.

**4. Variabel Kompetensi (X2)**

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh distribusi frekuensi skor jawaban responden atas pertanyaan tentang Kompetensi Karyawan pada Bank XY Syari’ah Cabang Jakarta Pusat, yang hasilnya disajikan pada Tabel 5.

**Tabel 5. Gambaran Variabel Kompetensi Karyawan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	33	3	7.5	7.5
	35	1	2.5	10.0
	36	4	10.0	20.0
	37	7	17.5	37.5
	38	4	10.0	47.5
	39	2	5.0	52.5
	40	3	7.5	60.0
	41	5	12.5	72.5
	42	4	10.0	82.5
	43	5	12.5	95.0
	44	1	2.5	97.5
	46	1	2.5	100.0

Total	40	100.0	100.0
-------	----	-------	-------

Sumber: Hasil Olah Data SPSS V.19.0, tahun 2014

Dari Tabel 5, diketahui nilai rata-rata (*mean*) jawaban responden untuk variabel Kompetensi Karyawan sebesar 40,80 atau 42,5% dengan standar deviasi 4,363. Sedangkan rentang data sebanyak 12 dengan nilai terendah 33 sebanyak 3 responden (7,5%) dan nilai tertinggi 46 sebanyak 1 responden (2,5%). Selanjutnya frekuensi skor jawaban responden tersebut dapat divisualisasikan pada sebuah diagram (Gambar 2).

**Gambar 2. Diagram variable kompetensi karyawan**

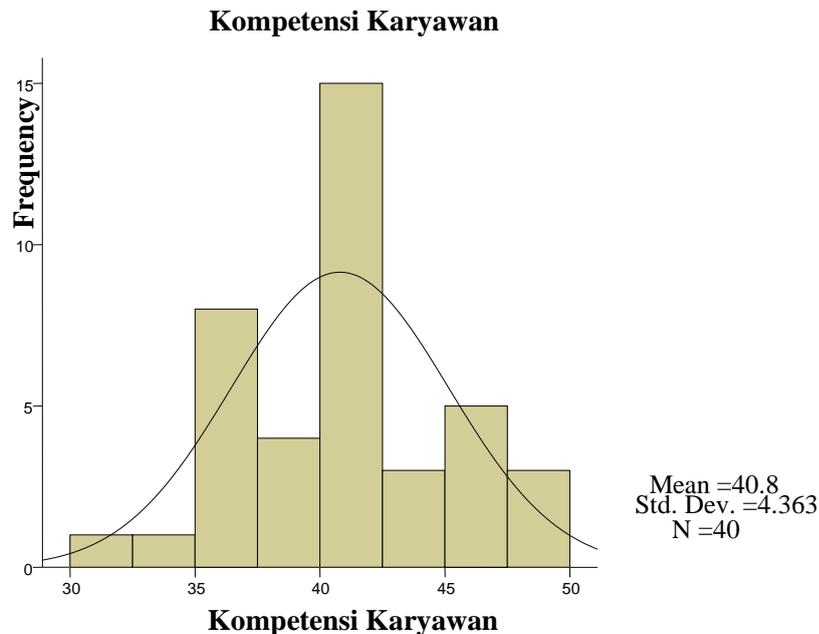


Diagram pada Gambar 2 memberikan gambaran bahwa frekuensi jawaban responden cenderung mengumpul pada skor 35 – 43. Berdasarkan data statistik di atas, maka dapat dikatakan bahwa secara umum keadaan Kompetensi Karyawan pada Bank XY Syari’ah Cabang Jakarta Pusat sudah termasuk dalam kategori cukup baik.

**5. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh distribusi frekuensi skor jawaban responden yang diperlihatkan pada Tabel 6. Dari Tabel 6 ini, diketahui nilai rata-rata (*mean*) jawaban responden untuk variabel Kepuasan Nasabah sebesar 36,13 atau 27,5% dengan standar deviasi 3,632. Sedangkan rentang data sebanyak 13 dengan nilai terendah 32 sebanyak 1 responden (7,5%) dan nilai tertinggi 46 sebanyak 1 responden (2,5%). Selanjutnya frekuensi skor jawaban responden tersebut dapat divisualisasikan dalam Gambar 3.

**Tabel 6. Gambaran Variabel Kepuasan Nasabah**

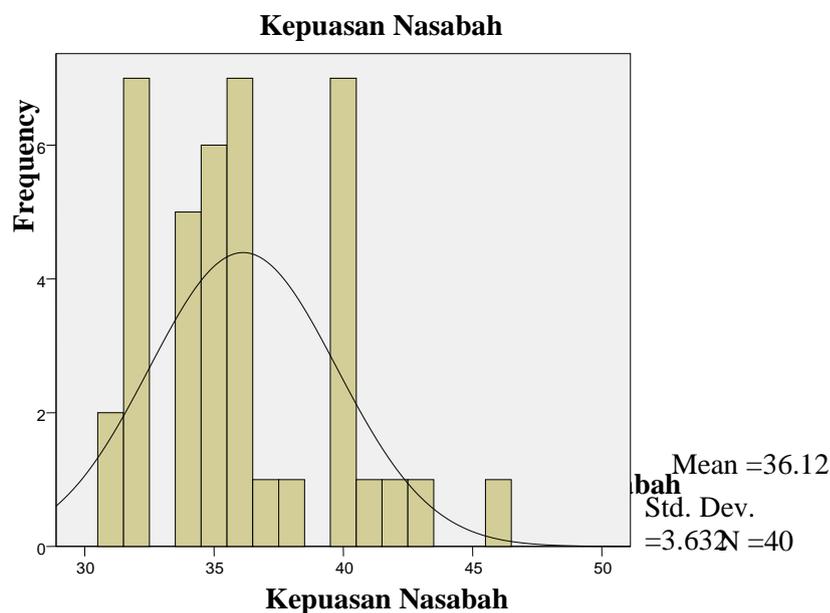
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 32	1	7.5	7.5	7.5
33	3	7.5	7.5	10.0
35	4	10.0	10.0	20.0
36	3	7.5	7.5	27.5
37	1	2.5	2.5	30.0
38	4	10.0	10.0	40.0
39	3	7.5	7.5	47.5
40	4	10.0	10.0	57.5

41	6	15.0	15.0	72.5
42	3	7.5	7.5	80.0
43	5	12.5	12.5	92.5
44	2	5.0	5.0	97.5
46	1	2.5	2.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Olah Data SPSS V.19.0, tahun 2014

Diagram pada Gambar 3 memberikan gambaran bahwa frekuensi jawaban responden cenderung mengumpul pada skor 31 – 43. Berdasarkan data statistik di atas, maka dapat dikatakan bahwa secara umum Kepuasan Nasabah pada Bank XY Syari'ah Cabang Jakarta Pusat termasuk dalam kategori cukup baik.

**Gambar 3 Diagram Variabel Kepuasan Nasabah**



## 6. Uji hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan tahapan-tahapan yang terdiri dari Uji t untuk  $b_1$ , Uji t untuk  $b_2$ , dan Uji F. Adapun hasil uji dari masing-masing hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

### Uji t untuk $b_1$

Uji t untuk  $b_1$  dilakukan untuk menguji hipotesa ke satu, yaitu:

$H_0 : b_1 = 0$ ; tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah,

$H_1 : b_1 \neq 0$ ; terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah,

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Hasil Uji t untuk  $b_1$ , diperlihatkan pada Tabel 7.

**Tabel 7. Hasil uji t  $b_1$**

Coefficients(a)				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Beta	B	
	Std. Error	Beta		Std. Error

1	(Constant)	15.447	4.896		3.155	.003
	Kualitas Pelayanan	.460	.108	.567	4.244	.000

a Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari hasil pengolahan data penelitian pada Tabel 7, diperoleh nilai t-hitung sebesar 4,244 dan nilai signifikansi t sebesar 0,000 atau di bawah 0,05, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank XY Syari'ah Cabang Jakarta Pusat.

**Uji t untuk  $b_2$**

Uji t untuk  $b_2$  dilakukan untuk menguji hipotesis kedua, yaitu:

$H_0 : b_1 = 0$  ; tidak terdapat pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah

$H_1 : b_1 \neq 0$  ; terdapat pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Hasil uji t untuk  $b_2$ , dapat diperlihatkan pada Tabel 8, dengan hasil t-hitung = 4,807

**Tabel 8. Hasil uji t  $b_2$**

Coefficients(a)		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	15.241	4.369		3.489	.001
	Kompetensi Karyawan	.512	.106	.615	4.807	.000

a Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dari hasil pengolahan data penelitian pada Tabel 8, diperoleh nilai t-hitung sebesar 4,807 dan nilai signifikansi t sebesar 0,000 atau di bawah 0,05, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah Pegawai pada Bank XY Syari'ah Cabang Jakarta Pusat.

**Uji F**

Uji F dilakukan untuk menguji hipotesis ke tiga, yaitu:

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$ ; tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah.

$H_1 : \text{salah satu atau kedua } b_i \neq 0$ ; terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Nasabah.

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Koefisien korelasi berganda dengan bantuan pengelolaan komputer berdasarkan perhitungan SPSS, diperoleh nilai koefisien  $F_{hitung}$  sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{MSR}{MSE}$$

$$F_{hitung} = \frac{144,114}{6,112}$$

$$F_{hitung} = 23,579$$

Berdasarkan hasil perhitungan (output SPSS), diketahui nilai F-hitung sebesar 23,579 dan nilai signifikansi F adalah sebesar 0,000 atau di bawah 0,05. Dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian dapat diartikan bahwa secara bersama-sama

Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank XY Syari'ah Cabang Jakarta Pusat (diperlihatkan pada Tabel 9).

**Tabel 9. Hasil uji F ANOVA(b)**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	288.229	2	144.114	23.579	.000(a)
	Residual	226.146	37	6.112		
	Total	514.375	39			

a Predictors: (Constant), Kompetensi Karyawan, Kualitas Pelayanan

b Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis statistik yang telah dilakukan, diketahui bahwa pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah adalah positif dan signifikan. Kemudian secara sistematis hasil analisis statistik dari masing-masing variabel tersebut dapat dideskriptifkan agar terlihat lebih jelas mengenai gambaran pengaruh dari masing-masing variable, baik secara sendiri-sendiri maupun secara bersama-sama, sebagai berikut:

#### **Korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah**

Untuk mengetahui tingkat keeratan/hubungan diantara kedua variabel yaitu Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah, dilakukan penghitungan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* (Tabel 10), diketahui nilai "r" korelasi sebesar 0,613. Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah adalah kuat dan positif.

**Tabel 10. Korelasi kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah Correlations**

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Nasabah
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.613**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	50	50
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.613	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	40	40

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

#### **Korelasi antara Kompetensi Karyawan dengan Kepuasan Nasabah**

Untuk mengetahui tingkat keeratan/hubungan diantara kedua variabel yaitu Kompetensi Karyawan dengan Kepuasan Nasabah, dilakukan penghitungan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* (Tabel 11), diketahui nilai "r" korelasi sebesar 0,615. Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara Kompetensi Karyawan dengan Kepuasan Nasabah adalah kuat dan positif.

**Tabel 11. Korelasi kompetensi dengan kepuasan nasabah**  
**Correlations**

		Kompetensi Karyawan	Kepuasan Nasabah
Kompetensi Karyawan	Pearson Correlation	1	.615**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.615(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	40	40

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

**Korelasi antara kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah**

Untuk mengetahui tingkat hubungan diantara kedua variabel yaitu Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan secara bersama-sama dengan Kepuasan Nasabah, dilakukan penghitungan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* (Tabel 12), diketahui nilai “r” korelasi sebesar 0,749. Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan secara bersama-sama dengan Kepuasan Nasabah adalah kuat dan positif..

**Tabel 12. Korelasi kompetensi karyawan dan kualitas pelayanan terhadap nasabah**  
**Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.749(a)	.560	.537	2.472	1.366

a Predictors: (Constant), Kompetensi Karyawan, Kualitas Pelayanan, b Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

**Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan**

Untuk mengetahui persamaan regresi antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank XY Syari’ah Cabang Jakarta Pusat, digunakan uji regresi linear sederhana. Dari hasil pada Tabel 13, dapat diketahui persamaan regresi untuk pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank XY Syari’ah Cabang Jakarta Pusat adalah

$$Y = a + bX \dots\dots\dots(1)$$

$$Y = 15,447 + 0,460 X \dots\dots\dots(2)$$

Artinya apabila setiap penambahan skor jawaban variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 1, maka Kepuasan Nasabah akan meningkat sebesar 0,460 sehingga menjadi 15.937. Berdasarkan data tersebut, jelas bahwa secara signifikan unsur Kualitas Pelayanan dapat meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank XY Syari’ah Cabang Jakarta Pusat.

**Tabel 13. Uji regresi linier sederhana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan**  
**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.447	4.896		3.155	.003
	Kualitas Pelayanan	.460	.108	.567	4.244	.000

a Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Mencermati hasil analisis data tersebut, maka jelas bahwa dengan Kualitas Pelayanan yang tinggi atau optimal diyakini dapat meningkatkan kepuasan para nasabah Bank XY Syari'ah khususnya pada Kantor Cabang Jakarta Pusat. Hal tersebut karena kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (karyawan XY), tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani (nasabah), karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.

Agar kepuasan nasabah pada Bank XY Syari'ah Cabang Jakarta Pusat dapat dipertahankan dan ditingkatkan dengan lebih baik, maka pihak manajemen atau pimpinan bank harus mampu secara maksimal untuk meningkatkan kinerja pelayanan para karyawannya. Sebab dengan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan yang tinggi atau sangat baik, maka kepuasan nasabah dapat tercapai. Disini peneliti dapat menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank XY Syari'ah Cabang Jakarta Pusat.

**Pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan**

Hasil uji regresi linier sederhana pengaruh kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan diperlihatkan pada Tabel 14. Dari hasil pada Tabel 16, dapat diketahui bahwa persamaan regresi pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank XY Syari'ah Cabang Jakarta Pusat adalah :

$$Y = a + bX \dots\dots\dots (3)$$

$$Y = 15,241 + 0,512X \dots\dots\dots (4)$$

Artinya setiap penambahan skor jawaban variabel Kompetensi Karyawan sebesar 1, maka Kepuasan Nasabah akan meningkat sebesar 0,512 sehingga menjadi 15.753. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan faktor Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah.

**Tabel 14. Uji regresi linier sederhana kompetensi karyawan terhadap kepuasan pelanggan**  
**Coefficients(a)**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.241	4.369		3.489	.001
	Kompetensi Karyawan	.512	.106	.615	4.807	.000

a Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

#### D. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan didapatkan beberapa kesimpulan, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Selain hal tersebut, diketahui pula bahwa sebesar 56,0% adalah keragaman variabel kepuasan nasabah disebabkan oleh perbedaan variabel kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan, serta sisanya sebesar 44,0% disebabkan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian. Demikian pula hasil uji hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank XY Syari'ah Cabang Jakarta Pusat.

Selain itu dari hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran, yaitu agar kepuasan nasabah dapat ditingkatkan, maka unsur kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan sebaiknya dijadikan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan dalam rangka peningkatan kepuasan nasabah.

#### Daftar Pustaka

- Abdul, F. W., & Iridiastadi, H. (2018). Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Control. *Jurnal Administrasi Kantor*, 6(1), 1–10.
- Abdul, F. W., & Purwatmini, N. (2018). Improving Service Quality of Call Center Using Dmaic Method and Service Blueprint. *Journal of Management and Business*, 15(1), 35–48. <https://doi.org/10.24123/jmb.v15i1.38>
- Deri, Amri, & Zufriady. (2018). EFFECT OF ORGANIZATIONAL IMAGES, PRICE DETERMINATION, SERVICE QUALITY ON STUDENT SATISFACTION AND ITS IMPACT ON STUDENT LOYALTY, *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*. 1(2), 16-42.
- Elrado, H., M., Kumadji, S., & Yulianto, E. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS (Survei pada Pelanggan yang Menginap di Jambuluwuk Batu Resort Kota Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 15(2), 1–9.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (2001). *Perilaku Konsumen*, Jakarta, Binarapa Aksara.
- Harmawan, R., A. & Farida, I. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SENTRAL SWALAYAN DI KABUPATEN KENDAL. *Udinus Repository*, 1-14.
- Jeong, Y. & Lee, Y. (2010). A study on the customer satisfaction and customer loyalty of furniture purchaser in on-line shop. *The Asian Journal on Quality*, 11(2), 146-156.
- Mitrani, A., Daziel, M., & Fitt, D. (1992). *Competency Based Human Resource Management: Value-Driven Strategies for Recruitmen, Development and Reward*, London, kogan Page Limited.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, Salemba Empat.
- Rangkuti, F. (2004). *Manajemen Persediaan Aplikasi di Bidang Bisnis*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.