

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BAGI HASIL TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka)

Endah Prihartini

Dosen Tetap FEB - Universitas Majalengka

E-mail : endahprihartini581@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bagi Hasil baik secara parsial maupun simultan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka. Populasi di dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka, yang diambil sebagai responden yaitu berjumlah 100 orang. Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode survei dengan pendekatan deskriptif verifikatif. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah asumsi klasik, analisis regresi berganda, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis untuk uji parsial menggunakan uji t dan uji simultan menggunakan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya ultan, semakin tinggi kualitas pelayanan dan semakin baik bagi hasil maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Bagi Hasil dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to find out how the influence of service quality and profit sharing both partially and simultaneously on the satisfaction of customer of Mandiri Syariah Bank Majalengka branch office. The population in this study were customers of Mandiri Syariah Bank Majalengka branch office, which was taken as respondents, amounting to 100 people. The research method used is a survey method with a descriptive verification approach. The analytical tool used in this study is the classical assumption, multiple regression analysis, coefficient of determination analysis, and hypothesis testing for partial test using t test and simultaneous test using F test. The results of the study indicate that both partially and simultaneously service quality and profit sharing have a significant effect on customer satisfaction. Meaning the higher the quality of service and the better the profit sharing, customer satisfaction will increase.

Keywords : Service quality, Profit sharing and Customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Pengembangan sistem perbankan syariah di Indonesia dilakukan dalam kerangka *dual-banking system* atau sistem perbankan ganda dalam kerangka Arsitektur Perbankan Indonesia (API), untuk menghadirkan alternative jasa perbankan yang semakin lengkap kepada masyarakat Indonesia. Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam

berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan.

Dengan telah diberlakukannya Undang-undang No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008, maka perkembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhan secara secara lebih cepat lagi. Perbankan syariah pada posisi Juni 2018 menunjukkan pertumbuhan yang positif dan intermediasi yang membaik dengan peningkatan aset, pembiayaan yang disalurkan (PYD), dan dana pihak ketiga (DPK) yang lebih tinggi dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Kinerja bank syariah pada Juni 2018 secara umum membaik dibandingkan akhir tahun 2017

yang ditunjukkan oleh rasio keuangan utama, baik dari sisi likuiditas, efisiensi, rentabilitas, maupun permodalan, yang menunjukkan perbaikan. (Otoritas Jasa Keuangan, 2018).

Aktivitas pelayanan jasa, merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank syariah untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari *fee* atas pelayanan jasa bank. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan ialah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank ialah kecepatan dan keakuratannya. Dengan pelayanan jasa, bank syariah mendapat imbalan berupa *fee* yang disebut *fee based income*. (Ismail, 2013:42-43).

Menurut Ismail (2013:95) Bagi hasil adalah pembagian atas hasil usaha yang telah dilakukan oleh pihak-pihak yang melakukan perjanjian yaitu pihak nasabah dan pihak bank syariah. Pembagian hasil usaha dalam perbankan syariah ditetapkan dengan menggunakan nisbah. Nisbah yaitu persentase yang disetujui oleh kedua pihak dalam menentukan bagi hasil atas usaha yang dikerjasamakan.

Kepuasan pelanggan memberikan manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis. (Aryani, 2011:114).

Kepuasan nasabah penting untuk diukur, agar perusahaan dalam hal ini bank syariah dapat mengetahui atribut apa dari suatu produk yang dapat memuaskan nasabah. Pengetahuan tentang persepsi nasabah akan membantu bank syariah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya, sehingga nasabah menjadi puas dan dapat meningkatkan dana pihak ketiga pada Bank Syariah.

Dalam hal ini Bank Syariah merupakan bank yang dipilih untuk dijadikan obyek penelitian, mengingat Bank Syariah menarik untuk diteliti yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil Bank Syariah dilihat dari sudut pandang nasabahnya. Penilaian dari pihak nasabah ini dapat dijadikan sarana yang tepat bagi Bank Syariah mengetahui hal-hal apa yang perlu dibenahi dan dikembangkan dalam pelayanan guna mencapai kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak nasabah mengenai kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka, bahwa proses transaksi yang dilakukan sudah cepat dan tepat. Hal tersebut mengakibatkan nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan mengenai bagi hasil yang diterapkan dengan pengambilan margin keuntungan yang disepakati secara bersama-sama, sehingga tidak merugikan salah satu pihak

Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan suatu permasalahan yang akan dibahas dalam permasalahan ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah
2. Bagaimana pengaruh bagi hasil terhadap kepuasan nasabah
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah, penelitian ini memiliki maksud dan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah
2. Untuk mengetahui pengaruh bagi hasil terhadap kepuasan nasabah
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012:51) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Perspektif mengenai kualitas pelayanan, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.

Sedangkan Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau service diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105).

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima dimensi, kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman, dkk dalam Fandy Tjiptono (2008:61) adalah :

1. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Keandalan (*reliability*), adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), adalah kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang

jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan (*assurance*), adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan.
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

Bagi Hasil

Dalam menempatkan dana nya di bank syariah, nasabah akan memperoleh *return* berupa bagi hasil. Bagi hasil adalah pembagian hasil usaha antara pihak-pihak yang terkait, sesuai dengan nisbah yang telah disepakati. Adanya sistem bagi hasil menjamin terjadinya keadilan sehingga tidak ada pihak yang tereksplotasi atau merasa dirugikan (Wardati, 2016).

Menurut Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, Prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (*musharakah*), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*) atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (*ijarah*), atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (*ijarah wa iqtina*).

Sedangkan Menurut Ismail (2013:95-96) bagi hasil adalah pembagian atas hasil

usaha yang telah dilakukan oleh pihak-pihak yang melakukan perjanjian yaitu pihak nasabah dan pihak bank syariah. Dalam hal terdapat dua pihak yang melakukan perjanjian usaha, maka hasil atas usaha yang dilakukan oleh kedua pihak atau salah satu pihak, akan dibagi sesuai dengan porsi masing-masing pihak yang melakukan akad perjanjian. Pembagian hasil usaha dalam perbankan syariah ditetapkan dengan menggunakan nisbah. Nisbah yaitu presentasi yang disetujui oleh kedua pihak dalam menentukan bagi hasil atas usaha yang dikerjasamakan.

Menurut Ismail (2013:96-97) ada beberapa faktor mengenai bagi hasil, antara lain :

1. Investment Rate

Merupakan presentase dana yang diinvestasikan kembali oleh bank syariah baik ke dalam pembiayaan maupun penyaluran dana lainnya. Kebijakan ini diambil karena adanya ketentuan dari bank Indonesia, bahwa sejumlah presentase tentu atas dana yang dihimpun dari masyarakat, tidak boleh diinvestasikan, akan tetapi harus ditempatkan dalam giro wajib minimum untuk menjaga likuiditas bank syariah. Giro wajib minimum (GWM) merupakan dana yang wajib dicadangkan oleh setiap bank untuk mendukung likuiditas bank.

2. Total Dana Investasi

Total dana investasi yang diterima oleh bank syariah akan memengaruhi bagi hasil yang diterima oleh nasabah investor. Total dana yang berasal dari investasi *mudharabah* dapat dihitung dengan menggunakan saldo minimal bulanan atau saldo harian. Saldo minimal bulanan merupakan saldo minimal yang pernah mengendap dalam satu bulan. Saldo minimal akan digunakan sebagai dasar perhitungan bagi hasil. Saldo harian merupakan saldo rata-rata pengendapan yang dihitung secara harian, kemudian nominal saldo harian digunakan sebagai dasar perhitungan bagi hasil.

3. Jenis Dana

Investasi *mudharabah* dalam penghimpunan dana, dapat ditawarkan

dalam beberapa jenis yaitu : tabungan *mudharabah*, deposito *mudharabah*, dan sertifikat investasi *mudharabah* antar bank syariah (SIMA). Setiap jenis dan investasi memiliki karakteristik yang berbeda-beda sehingga akan berpengaruh pada besarnya bagi hasil.

4. Nisbah

Nisbah merupakan persentase tertentu yang disebutkan dalam akad kerja sama usaha (*mudharabah* dan musyarakah) yang telah disepakati antara bank dan nasabah investor.

Bagi hasil diukur dengan menggunakan prinsip operasi bank syariah Menurut UU 21/2008 dalam Rifadin (2010), yaitu :

- a. Prinsip Keadilan, Prinsip ini tercermin dari penerapan ibalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara Bank dan Nasabah.
- b. Prinsip Kemitraan, Bank Syariah menempatkan nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun Bank pada kedudukan yang sama dan sederajat dengan mitra usaha.
- c. Bagi hasil secara terbuka, Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.
- d. Bagi hasil secara universal, Bank dalam mendukung operasionalnya tidak membedakan suku, agama, ras dan golongan agama dalam masyarakat dengan prinsip islam sebagai rahmatan lil'alamin.

Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi, 2008:192) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dan diharapkan. Kepuasan yang tinggi merupakan polis suransi terhadap sesuatu yang salah, yang tidak akan terhindarkan karena adanya keragaman yang terkait dengan produksi jasa (Lovelock and

Wright, 2007:105). Sedangkan menurut Tse & Willton dalam Fandy Tjiptono (2008:23) kepuasan konsumen adalah evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Hawkins dan Lonney dalam Fandy Tjiptono (2008:109) mendeskripsikan beberapa konsep yang dapat digunakan oleh beberapa perusahaan untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan nasabah, yaitu :

- a. Kepuasan Nasabah Keseluruhan
Nasabah langsung ditanya seberapa puas dengan produk/jasa. Kepuasan diukur berdasarkan produk/jasa perusahaan bersangkutan dan membandingkan dengan tingkat kepuasan. Keseluruhan terhadap produk atau jasa pesaing.
- b. Konfirmasi Harapan
Kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja actual produk pada sejumlah atribut atau dimensi penting.
- c. Minat Pembeli Ulang
Kepuasan nasabah diukur berdasarkan perilaku dengan jalan menanyakan kepada nasabah apakah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
- d. Ketersediaan Untuk Merekomendasi
Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relative lama atau bukan hanya terjadi satu kali pembelian seperti (menabung, deposito, asuransi jiwa) ketersediaan nasabah untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarga.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode survey dengan pendekatan deskriptif verifikatif. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- 1) Kualitas pelayanan yang diukur dengan menggunakan lima dimensi, kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman, dkk dalam Fandy Tjiptono (2008:61) adalah : Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap

(*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*).

- 2) Bagi hasil yang diukur dengan menggunakan prinsip operasi bank syariah Menurut UU 21/2008 dalam Rifadin (2010), yaitu : Prinsip Keadilan, Prinsip Kemitraan, Bagi hasil secara terbuka, dan Bagi hasil secara universal.
- 3) Kepuasan nasabah yang diukur dengan dimensi yaitu : Kepuasan Nasabah Keseluruhan, Konfirmasi Harapan, Minat Pembeli Ulang, dan Ketersediaan Untuk Merekomendasi. (Hawkins dan Lonney dalam Fandy Tjiptono 2008:109)

Populasi penelitian ini adalah nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka, yang berjumlah 9.668 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability sampling* dengan *sampling incidental*. Ukuran sampel yang diperoleh dengan menggunakan rumus slovin adalah 100 responden yang mewakili populasi nasabah bank syariah mandiri kantor cabang majalengka.

Sumber pengumpulan data yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu data primer. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas untuk pengujian instrument, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis untuk uji parsial menggunakan uji t dan uji simultan menggunakan uji F.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji Validitas ini dilakukan kepada 22 pernyataan, yang terdiri dari 10 pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan, 7 pernyataan untuk variabel bagi hasil dan 5 pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah. Hasil uji validitas terhadap semua variabel yang diteliti, menunjukkan bahwa r_{hitung} untuk semua pernyataan lebih besar dari r_{tabel} pada taraf signifikan 5% yakni sebesar 0,197,

sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan tersebut valid.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dari ketiga variabel yaitu kualitas pelayanan, bagi hasil dan kepuasan nasabah memiliki $r_{hitung} >$ nilai r_{tabel} artinya semua pernyataan dalam kuesioner penelitian pada tiga variabel tersebut reliabel (dapat diandalkan) untuk mengukur permasalahan penelitian.

Analisis Deskriptif

Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan diperoleh total skor sebesar 4.124, hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka menurut responden termasuk kategori tinggi.

Bagi Hasil

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap bagi hasil diperoleh total skor sebesar 2.001, hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian mengenai bagi hasil pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka menurut responden termasuk kategori baik.

Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap kepuasan nasabah diperoleh total skor sebesar 2.802, hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian mengenai kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka menurut responden termasuk kategori sangat tinggi.

Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan dengan uji kolmogorof – smirnov (K-S), grafik histogram dan uji normal P-Plot. Adapun hasil uji normalitas data dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1
Hasil Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandar dized Residual
N		100
	Mean	.0000000
Normal	Std.	2.9446445
Parameters ^{a,b}	Deviation	3
	n	
Most Extreme	Absolute	.121
Differences	Positive	.079
	Negative	-.121
Kolmogorov-Smirnov Z		1.205
Asymp. Sig. (2-tailed)		.109

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Output SPSS versi 21, 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa besar nilai Asymp. Sig (2-tailed) adalah $0,109 > 0,05$. Dengan demikian data penelitian ini dapat dikatakan memiliki distribusi normal atau uji normalitas terpenuhi.

Uji multikolinieritas

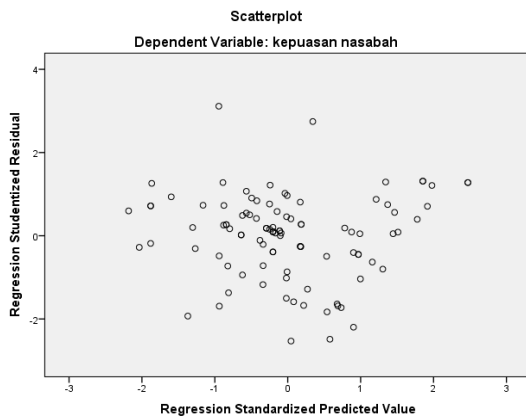
Pengujian multikolinieritas dilihat dari besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *tolerance*. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen terpilih yang tidak dije;askan oleh variabel indevenden lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai $VIF = 1/tolerance$. Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai $tolerance < 0,10$ atau sama dengan nilai VIF. Berikut adalah hasil uji multikolinieritas

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai VIF sebesar 1,133 dimana nilai tersebut < 10 dan nilai Tolerance sebesar 0,883 dimana nilai tersebut $> 0,10$. Sedangkan bagi hasil (X_2) memiliki nilai VIF sebesar 1,133 dimana nilai tersebut < 10 dan

nilai Tolerance sebesar 0,883 dimana nilai tersebut > 0,10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi

Uji Heteroskedastisitas

Berikut adalah hasil uji heteroskedastisitas dengan grafik scatterplot.



Gambar 1
Grafik Scatterplot Hasil Uji Normalitas

Sumber : *Output SPSS versi 21, 2019*

Berdasarkan gambar grafik scatterplot di atas, menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kepuasan nasabah berdasarkan masukan variabel independen kualitas pelayanan dan bagi hasil.

Uji Autokorelasi

Berikut merupakan hasil uji autokorelasi yaitu:

Tabel 2
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.685 ^a	.469	.458	2.97485	1.710

a. Predictors: (Constant), bagi hasil, kualitas pelayanan
b. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber : *Output SPSS versi 21, 2019*

Berdasarkan dasar pengambilan keputusan autokorelasi, maka persamaan yang sesuai dengan penelitian ini adalah $dl \leq d \leq (4 - du)$ dimana $1,633 \leq 1,710 \leq 2,285$. Sehingga dapat dikatakan hasil uji Durbin Watson tidak bisa disimpulkan. Nilai 1,663 = dl diperoleh dari tabel DW (n = 100, variabel independen 2, nilai signifikansi 5%) dan nilai 2,285 diperoleh berdasarkan rumus $(4 - du)$.

Analisis Regresi Berganda

Berikut adalah hasil analisis regresi berganda :

Tabel 3
Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
(Constant)	7.177	2.080		3.451	.001		
1 kualitas pelayanan	.171	.058	.234	2.975	.004	.883	1.133
bagi hasil	.690	.096	.569	7.221	.000	.883	1.133

Sumber : *output SPSS Versi 21, 2019*

Berdasarkan hasil analisis, maka didapat persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 7,177 + 0,171X_1 + 0,690 X_2 + \epsilon$$

Dari persamaan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa : Konstanta dalam model regresi sebesar 7,177 dan bertanda positif. Ini berarti jika semua variabel bebas (kualitas pelayanan dan bagi hasil) memiliki nilai nol (0) maka nilai kepuasan nasabah sebesar 7,177. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X₁) sebesar 0,171 dan bertanda positif. Artinya bahwa setiap terjadi peningkatan satu satuan dalam kualitas pelayanan maka akan meningkatkan pula kepuasan nasabah sebesar 0,171 dan sebaliknya. Koefisien regresi bagi hasil (X₂) sebesar 0,690 dan bertanda positif. Artinya bahwa setiap terjadi peningkatan satu

satuan dalam bagi hasil maka akan meningkatkan pula kepuasan nasabah sebesar 0,690 dan sebaliknya. Nilai residual (ϵ) artinya *error* bahwa kesalahan dalam memprediksi data sampel yang dilakukan oleh peneliti.

Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada dasarnya mengukur seberapa jauh model menerangkan variasi variabel dependen. Berikut hasil koefisien determinasi :

Tabel 4
Koefisien determinasi

Model	Correlations			Collinearity Statistics	
	Zer o- orde r	Partial	Part	Toleranc e	VIF
(Constant)					
kualitas 1 pelayanan	.42 9	.289	.220	.883	1.133
bagi hasil	.64 9	.591	.534	.883	1.133

Sumber : output SPSS Versi 21, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan sebaga berikut :

1. Koefisien determinasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah :

$$\begin{aligned} KD &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,429)^2 \times 100\% \\ &= 18,40\% \end{aligned}$$

Besarnya kontribusi kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu 18,40%.

2. Koefisien determinasi bagi hasil terhadap kepuasan nasabah :

$$\begin{aligned} KD &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,649)^2 \times 100\% \\ &= 42,12\% \end{aligned}$$

Besarnya kontribusi bagi hasil mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu 42,12%.

3. Koefisien determinasi kualitas pelayanan dan bagi hasil terhadap kepuasan nasabah :

$$\begin{aligned} KD &= R^2 \times 100\% \\ &= (0,685)^2 \times 100\% \\ &= 46,92\% \end{aligned}$$

Besarnya kontribusi kualitas pelayanan dan bagi hasil mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu 46,92%. Dan sisanya 53,08% (100% - 46,92%) ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Uji Hipotesis

Uji Parsial

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis atau dugaan sementara maka dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan Uji t dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada tingkat signifikan α 5% dengan $dk = n - 2$.

Berdasarkan tabel 3 untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 2,975 dan t_{tabel} sebesar 1,984 dan nilai signifikansinya $0,004 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Hal ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis pertama dapat dibuktikan kebenarannya.

Untuk variabel bagi hasil menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 7,221 dan t_{tabel} sebesar 1,984 dan nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Hal ini berarti bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis kedua dapat dibuktikan kebenarannya.

Uji Simultan

Uji simultan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan uji F dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 5
ANOVA

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	759.238	2	379.619	42.896	.000 ^b
Residual	858.422	97	8.850		
Total	1617.660	99			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), bagi hasil, kualitas pelayanan

Sumber : Output SPSS 21 , 2019

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 42,896 pada taraf signifikansi 5% dengan nilai probabilitas (sig) = 0,000. Nilai

F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% dengan $dk = n - k - 1$, $100 - 2 - 1 = 97$ maka diperoleh $F_{\text{tabel}} = 3,09$ hal tersebut menunjukkan bahwa pada tingkat signifikansi 5% F_{hitung} sebesar 42,896 $> F_{\text{tabel}} = 3,09$. Artinya kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian hipotesis ketiga dapat dibuktikan kebenarannya.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka menurut nasabah dalam kategori tinggi. Artinya Kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka yang berhubungan dengan produk atau jasa sudah memenuhi atau melebihi harapan nasabah. Hal ini dilihat berdasarkan pada beberapa indikator yaitu fasilitas fisik ruangan bank syariah mandiri yang cukup memadai, area parkir bank syariah yang cukup memadai, penampilan karyawan yang rapih dan menarik, proses transaksi dilakukan dengan cepat dan tepat, tanggapan simpatik dan menyenangkan dari karyawan, kesiapan dan kecepatan karyawan dalam melayani nasabah, karyawan menyampaikan informasi yang jelas, pengetahuan dan keterampilan karyawan yang luas, karyawan yang sangat santu dalam pelayanan dan kemampuan karyawan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

Bagi hasil pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka menurut nasabah dalam kategori baik. Artinya pembagian atas hasil usaha yang telah disepakati kedua belah pihak sudah memberikan keuntungan yang adil bagi pihak-pihak yang terlibat dalam perjanjian tersebut. Hal ini dilihat berdasarkan pada beberapa indikator yaitu pengambilan margin keuntungan disepakati secara bersama-sama, menempatkan nasabah penyimpanan dengan mitra usaha pada kedudukan yang sama, laporan bagi hasil yang terbuka dan pelayanan yang tidak membedakan suku.

Kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka menurut nasabah dalam kategori sangat tinggi. Artinya Kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka telah melampaui harapan nasabah. Hal ini dilihat berdasarkan pada beberapa indikator yaitu kualitas pelayanan yang memuaskan, kualitas produk yang ditawarkan sangat menarik dan beragam, fasilitas penunjang yang memuaskan, biaya dalam melakukan transaksi sangat memuaskan, adanya kesesuaian antara kenyataan dan harapan dalam penetapan harga yang diterapkan, kesediaan untuk berkesinambungan dalam berinvestasi/menabung, dan kesediaan merekomendasikan kepada orang lain.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka. Artinya kualitas pelayanan memiliki keberartian di dalam mendorong peningkatan kepuasan nasabah. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Tuti Hastuti (2013) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka. Artinya bagi hasil juga memiliki keberartian di dalam mendorong peningkatan kepuasan nasabah. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Tuti Hastuti (2013) yang menyatakan bahwa bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan bagi hasil berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri

Kantor Cabang Majalengka. Artinya kualitas pelayanan dan bagi hasil keduanya memiliki keberartian di dalam mendorong peningkatan kepuasan nasabah. Penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan Tuti Hastuti (2013) dan Adella Rianty (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayann dan bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka, maka semakin tinggi kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka.
2. Bagi hasil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin baik penerapan bagi hasil pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka, maka semakin tinggi kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka.
3. Kualitas pelayanan dan Bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan dan semakin baik bagi hasil maka kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka akan meningkat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka diharapkan selalu meningkatkan sarana dan prasarana untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik seperti menyediakan area parkir yang memadai, supaya nasabah dapat parkir dengan leluasa apabila akan

melakukan transaksi, menabung dan lain sebagainya.

2. Tentang penerapan bagi hasil dalam cara menyampaikan kepada nasabah harus dengan jelas dan terperinci, karena tidak semua nasabah langsung mengerti atau memahami dalam penerapan imbalan bagi hasil yang diterapkan.
3. Selalu melakukan pengevaluasian terhadap calon nasabah yang akan menabung/berinvestasi, supaya nasabah bisa dapat langsung memahami mengenai penerapan harga yang diterapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adella Rianty. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah*. Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Fandy Tjiptono. 2008. *Service Management*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi
- Imam Ghozali. 2012. *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang : UNDIP
- Irawan, 2005. *Manajemen pemasaran modern*. Cetakan kedua belas. Liberty ofset. Yogyakarta
- Ismail. 2013. *Perbankan Syariah*. Cetakan pertama, penerbit Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Principles of Marketing*. Thirteen edition. New Jersey: Prentice-Hall, Inc
- Lovelock, Cristoper H & Lauren K. Waright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. PT Indeks. Jakarta
- Lupiyoadi. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2018. *Snapshot Perbankan Syariah Indonesia*. www.ojk.go.id

- Pemerintah Indonesia. 1998. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*. Jakarta
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian bisnis*. Edisi ke-3. Alfabeta. Bandung
- Sunarto. 2007. *Pengantar statistika untuk penelitian pendidikan, sosial, ekonomi, komunikasi dan bisnis*. Alfabeta. Bandung
- Sutedja, wira.2007. *panduan layanan konsumen*. Jakarta. PT Grasindo
- Tuti Hastuti. 2013. *Kualitas Pelayanan Dan Pola Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Penyimpanan Pada Bank Syariah*. Jurnal Manajemen dan Akuntansi. Vol 2 No 1.

