

ABSTRAK

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Ponorogo

Oleh: Khona Indriana

Perkembangan bank syariah di Indonesia kini mulai diperhitungkan. Salah satu cara untuk memajukan Bank syariah adalah memenuhi kepuasan nasabah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri Cabang Ponorogo dengan tujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan di sini menggunakan lima indikator variabel yaitu Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Empati (*Empathy*).

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Populasi adalah nasabah BSM dengan sampel adalah nasabah yang memiliki rekening dan masih aktif bertransaksi di BSM. Penentuan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Jumlah sampel yang diambil adalah 50 orang. Data yang terkumpul kemudian diuji Analisis Regresi Berganda dengan menggunakan program komputer *SPSS 16.0 for Windows*[®].

Hasil penelitian menunjukkan T hitung untuk $X_{1.1}$ (-0,155), $X_{1.2}$ (0,389), $X_{1.3}$ (0,228), $X_{1.5}$ (0,248) adalah berada di daerah penolakan H_0 ($T_{tabel} = 2,015$). H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, variabel $X_{1.1}$, $X_{1.2}$, $X_{1.3}$ dan $X_{1.5}$ berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y. Sedangkan untuk $X_{1.4}$ (0,201) berada di daerah penerimaan H_0 . Artinya H_0 diterima, H_a ditolak. Artinya, variabel $X_{1.4}$ tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y. Namun secara keseluruhan F hitung (28,757) > F tabel (2,43) yang artinya variabel $X_{1.1}$, $X_{1.2}$, $X_{1.3}$, $X_{1.4}$ dan $X_{1.5}$ secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Y. Nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0,766. Artinya variabel-variabel dalam penelitian ini menyumbang 76,6% terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Ponorogo.

Hasil ini kemudian direkomendasikan kepada peneliti selanjutnya untuk memperluas lingkup penelitian dan memperhatikan variabel-variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, bank syariah, mandiri syariah