Eksis

Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis, 12(2), November 2021, 180-185
Fakultas Ekonomi, Universitas Batanghari Jambi
ISSN 2580-6882 (Online), ISSN 2087-5304 (Print), DOI 10.33087/eksis.v12i2.248

Evaluasi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia: Studi Empiris Pembayaran UKT di Jambi

Titin Agustin Nengsih, Ahmad Syahrizal, Sellin Fidia Oktafiani
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Correspondance email : nengsih@uinjambi.ac.id

Abstrak. Kepuasan adalah hal utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan termasuk perusahaan yang bergerak disektor jasa perbankan. Untuk mencapai kepuasan nasabah ada beberapa ha; yang harus diperhatikan salah satunya adalah kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan saat pembayaran UKT di Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 344 nasabah yang merupakah mahasiswa FEBI UIN STS Jambi. Analisis regresi berganda menghasilkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimensi tersebut adalah variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kelima variabel tersebut mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 74,1%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Analisis Regresi Berganda

Abstract. *Customer satisfaction is very important for a company engaged in banking services. To achieve customer satisfaction, it needs to pay attention to several factors, one of which is the quality of service. The purpose of this study is to find out the influence of the quality of service during the tuition fees at Bank Syariah Indonesia on the satisfaction of students of the Faculty of Economics and Islamic Business UIN STS Jambi. The research was conducted by distributing questionnaires to 344 customers who are students of FEBI UIN STS Jambi. Multiple regression analysis results in that all dimensions of service quality significantly affect customer satisfaction. These dimensions are variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The five variables were able to explain customer satisfaction by 74,1%.*

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Liniear Multiple Rergression Analysis*

PENDAHULUAN

Bank adalah suatu lembaga yang berfungsi mengumpulkan dana dari masyarakat/nasabah yang kemudian menyalurkannya kembali dan juga menyediakan layanan jasa lainnya (Kasmir 2005:25). Perbankan syariah ialah lembaga perbankan yang dalam pelaksanaan kegiatan usahanya didasari oleh prinsip syariah (Andrianto dan M. Anang Firmansyah 2019:27). Sebelum adanya perbankan syariah di Indonesia, masyarakat hanya menggunakan perbankan konvensional. Bank konvensional menggunakan sistem riba yang dilarang oleh syariat Islam.

Perbankan syariah mulai berkembang dimulai dengan munculnya Bank Muamalat Indonesia (BMI) tahun 1991. Keberadaannya semakin kokoh dengan disahkan Undag-undang Nomor 10 tahun 1998 yang jadi penyempurnaan dari Uundang-undang nomor. 7 tahun 1992 tentang perbankan, yang menegaskan bahwa terdapat dualisme sistem perbankan di Indonesia yaitu, konvensional dan syariah (Muhammad 2011:7).

Dengan terbaginya sistem perbankan dan banyaknya bank dan lembaga keuangan menimbulkan persaingan antara perbankan konvensional dan perbankan syariah. Sebab itulah, perbankan syariah haruslah dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik untuk menghadapi persaingan yang tinggi. Dampak dari kualitas pelayanan yang baik akan menumbuhkan persepsi yang baik pula pada nasabah dan publik.

Pada saat ini banyak perbankan yang memberikan pelayanan jasa dan bekerja sama dengan perguruan tinggi atau lembaga pendidikan lainnya, seperti kerja sama yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jambi dengan Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi. Pihak perguruan tinggi tidak menerima pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) secara manual, sehingga pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) diharapkan memberikan pelayanan jasa pembayaran UKT bagi mahasiswa UIN STS Jambi. Hal ini dilakukan guna memudahkan pihak perguruan tinggi dan mahasiswa dalam bertransaksi.

Dalam sebuah kerja sama haruslah saling menguntungkan, hal ini terdapat pada definisi kerja sama yaitu sebagai bentuk kepedulian antara satu dengan yang lain yang diimplikasikan dalam suatu kegiatan yang saling menguntungkan dengan prinsip saling mempercayai, menghargai, serta ada norma yang dijadikan aturan. Dalam mencapai tujuan kerja sama yang baik, maka harus memenuhi aspek kepuasan nasabah, salah satunya yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati merupakan dimensi yang digunakan dalam mengukur kepuasan tersebut (Supranto 2011:233).

Penelitian ini dilakukan berdasarkan beberapa faktor, yaitu karena banyaknya mahasiswa UIN STS Jambi yang membayar UKT secara manual

menimbulkan beberapa permasalahan seperti mahasiswa mengeluhkan kurang memuaskannya fasilitas yang diberikan oleh bank, dibuktikan dengan menumpuknya jumlah antrean yang membuat mahasiswa menunggu lama, serta ruang tunggu dan lahan parkir menjadi sempit. Menumpuknya antrean dapat membuat pelayanan atau sikap pegawai bank menjadi tidak memuaskan, karena harus melayani mahasiswa yang mengantre untuk membayar UKT.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini ingin melihat seperti apa kualitas pelayanan yang diterima saat melakukan pembayaran UKT di BSI terhadap kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN STS Jambi.

Kajian Pustaka

Kualitas Pelayanan

Kualitas yaitu suatu keadaan dinamis yang berhubungan dengan produk, pelayanan atau jasa, dan lingkungan yang sesuai dan/atau melebihi ekspektasi. Sedangkan arti pelayanan ialah bentuk kegiatan/perbuatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah (Arief 2020:117).

Kualitas pelayanan sangat penting guna menghadapi persaingan usaha, serta mempererat hubungan dengan para nasabah untuk masa sekarang maupun di masa depan. Semakin tiggi tingkat kepuasan nasabah maka nasabah akan semakin loyal dalam menjalin kerja sama (Damayanti dan Wahyono 2015:248). Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithamal merangkum 5 dimensi yang bisa dipakai dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan jasa di suatu perusahaan (Arief 2020:57), yakni sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangiable*)
   Bukti fisik merupakan dimensi pelayanan yang berfokus pada kesanggupan perusahaan memberikan dan mengadakan fasilitas secara fisik. Salah satu contoh adalah kebersihan dan kelayakan gedung kantor, tata ruangan, kelengkapan sarana dan prasarana, kerapian penampilan pegawainya, dan penunjang lainnya. Dimensi ini sangat penting karena penampilan fisik adalah hal yang terlebih dahulu dilihat dan dinilai nasabah, akan tetapi tetap sesuai dengan syariat Islam. Dalam syariat Islam, fasilitas fisik yang disediakan hendaknya mengutamakan kenyamanan, tidak perlu untuk menonjolkan kemewahan. Hal ini telah dinyatakan dalam Al-Qur'an surah At-Takatsur ayat 1-5.
2. Keandalan (*Reliability*)
   Keandalan didefinisikan sebagai dimensi kemampuan pelaku penyedia pelayanan memberikan jasa sebagaimana yang telah dijanjikan. Memberikan ketepatan dalam melayani nasabah (*accurately*), tanpa ada kesalahan dalam proses pelayanan jasa, serta selalu tepat waktu. Dimensi ini penting sekali karena termasuk cara untuk meningkatkan daya saing, karena dengan ketepatan dan keakuratan yang baik dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah yang akan membuat nasabah merasa puas.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
   Daya tanggap diartikan sebagai kesadaran para penyedia jasa dalam merespons untuk membantu atau memberikan informasi kepada nasabah yang sedang membutuhkan. Para penyedia jasa mampu untuk lebih perhatian dan tanggap terhadap kebutuhan, permintaan, pertanyaan, dan menanggapi keluhan nasabah. Dimensi ini sangat penting karena kesadaran dari pegawai akan membantu nasabah akan menjadi nilai plus dan membuat nasabah merasa puas. Sebagaimana telah disebutkan dalam Al-Qur'an surah Asy-Syarh ayat 7.
4. Jaminan (*Assurance*)
   Jaminan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berfokus pada kemampuan untuk menghargai suatu kepercayaan atas suatu hal yang bersifat rahasia. Para pelaku penyedia jasa mampu memberikan sikap sopan santun dan ramah-tamah. Nilai jaminan yang paling utama adalah mampu untuk menumbuhkan rasa kepercayaan dan menghilangkan rasa-ragu kepada perusahaan yang akan timbul dari nasabah, dengan begitu kepuasan nasabah akan tercapai. Hal ini seiring dengan ajaran Islam yaitu nilai mengajarkan untuk berperilaku amanah, sebagaimana telah disebutkan dalam Al-Qur'an surah Asy-Syu'ara ayat 181-182.
5. Empati (*Empathy*)
   Empati merupakan dimensi kualitas pelayanan yang memfokuskan pada kemampuan para penyedia jasa untuk menunjukkan rasa empati yang tulus dan bersifat pribadi kepada para nasabah. Para penyedia jasa memberi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dengan harapan dapat mengetahui segala sesuatu yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah. Dimensi ini bisa menjadi nilai tambah dimata para nasabah apabila dapat dilakukan dengan baik. Kesediaan untuk memberikan perhatian kepada orang lain yang dilandaskan untuk beriman kepada Allah, hal ini telah disebutkan dalam surah An-Nahl ayat 90.

Kepuasan Nasabah

Kotler mengatakan *"a person's feeling of pleasure of disappointment resulting from comparing a product's received performance (or outcome) in relations to the person's expectation"* (Arief 2020:167). Hal ini menjelaskan bahwa kepuasan nasabah merupakan keadaan perasaan yang dirasakan nasabah dengan melihat kinerja atau hasil yang diterima dan berbanding dengan ekspektasi dari nasabah tersebut.

Pendapat lain dari Lovelock mengemukakan bahwa kepuasan nasabah adalah hasil perbandingan antara pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) dan

layanan yang diinginkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diinginkan, maka nasabah akan merasa puas. Apabila sebaliknya, nasabah akan merasa kecewa. Semakin baik kualitas layanan yang diterima, maka akan semakin besar kepuasan nasabah (Arief 2020:169).

Nasabah yang puas dengan kualitas pelayanan maka akan memberikan keuntungan bagi perusahaan (Arief 2020:219), antara lain sebagai berikut :

1. Tidak terpengaruh dengan produk pesaing.
2. Nasabah akan membeli kembali
3. Nasabah akan memberikan rekomendasi
4. Mengurangi biaya pemasaran.
5. Menciptakan keuntungan berkelanjutan

METODE

Penelitian ini dengan metode kuantitatif berdasarkan pada filsafat positivisme. Penelitian ini memandang suatu fenomena dan digunakan untuk meneliti keadaan suatu populasi atau/sampel, pengumpulan data dengan instrumen penelitian, serta data yang telah terkumpul selanjutnya akan dianalisis menggunakan uji statistik dengan maksud untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono 2019:16).

Pada penelitian ini pengambilan data primer yaitu dengan melakukan penebaran kuesioner kepada 344 responden, dengan melihat pengaruh dari variabel independen yaitu lima dimensi kualitas layanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS Jambi.

Metode Analisis Data

Teknik dalam mengaanalisis data didalam penelitian ini menggunakan teknik statistik deskriptif, pengujian kualitas data, analisis regresi berganda dan uji asumsi klasik, serta uji hipotesis. Analisis regresi merupakan salah satu metode analisis statistika yang bisa diterapkan dalam menjelaskan pengaruh variabel yang bersifat penjelas terhadap variabel prediktor. Secara umum, model regresi linier yang sering digunakan dapat dibagi dalam dua model yaitu Regresi Linear Berganda dapat dilihat aplikasinya di Nengsih, Arsa, dan Putri tahun 2021 dan Nengsih dan Fani pada tahun 2021 dan Regresi Partial Least Square (PLS) yang dapat dilihat pada Nengsih dkk pada tahun 2019 yang di dapat dikembangkan menjadi metode SEM (Nengsih 2021). Adapun model regresi yang bukan linear dan umum digunakan seperti Regresi Logistik (Nengsih 2013). Model Regresi Linear Berganda dikatakan baik jika memenuhi asumsi klasik sedangkan Regresi PLS merupakan salah satu metode untuk mengatasi multikolinieritas dan ada data hilang. Adapun olahan data dapat dilakukan dengan beberapa *software* seperti *software* R yang mudah dan bebas di unduh oleh pengguna (Nengsih 2020).

Modelyang digunakan dalam pengujiaan pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen adalah dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$\mathbf{Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e}$$

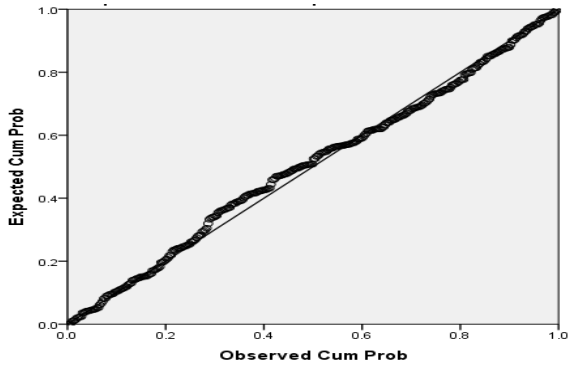
dengan :

Y = Kepuasan nasabah
a = Konstanta
X_1 = Bukti fisik
X_2 = Keandalan
X_3 = Daya tanggap
X_4 = Jaminan
X_5 = Empati
b_1 = Koefisien regresi variabel bukti fisik
b_2 = Koefisien regresi variabel keandalan
b_3 = Koefisien regresi variabel daya tanggap
b_4 = Koefisien regresi variabel jaminan
b_5 = Koefisien regresi variabel empati
e = *Error Tolerance*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan dengan tujuan supaya model yang digunakan adalah layak dan representatif dari data. Adapun uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji Normalitas, uji Multikolinieritas dan uji Heteroskedastisitas. Uji pertama adalah uji Normalitas. Uji ini digunakan dalam mengetahui apakah suatu data berdistribusi secara normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji Normalitas menggunakan metode uji Grafik *P-Plot*. Untuk mengetahui terdistribusi normal atau tidaknya, terdapat ketentuan yaitu dikatakan normal apabila titik-titik plot mengikuti garis linier (Janie 2012). Grafik dari uji P-Plot di atas menunjukkan bahwa titik-titik *ploting* mengikuti garis diagonalnya. Maka dari itu didapatilah kesimpulan bahwa data berdistribusi normal.



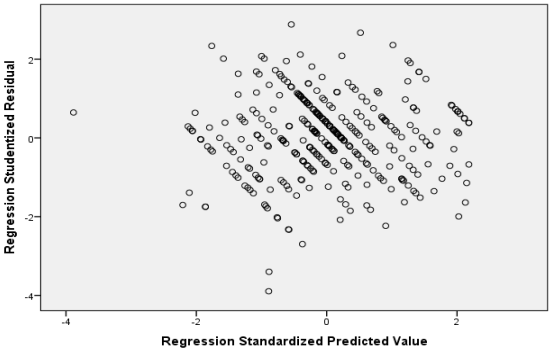
Gambar 1. Hasil Uji Normalitas P-Plot

Tabel 1 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	*Colinearity Statistics*				Kesimpulan
	Tolerance	Nilai Ketentuan *Tolerance*	*VIF*	Nilai Ketentuan *VIF*	
X_1	0.629	>0,1	1,589	<10	Tidak ada gejala multikolinieritas
X_2	0.413		2,422		
X_3	0.288		3,467		
X_4	0.320		3,124		
X_5	0.373		2,683		

Uji kedua adalah uji Multikolinieritas yang berguna untuk melihat apakah didalam model regresi didapati korelasi yang tinggi antara variabel independen. Model yang baik adalah model yang tidak ada korelasi yang tinggi antara variabel independen. Dalam penelitian ini, pengujian Multikolinieritas dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (*VIF*) pada model regresi. Jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan *VIF* lebih kecil dari 10 maka dinyatakan tidak terjadi Multikolinieritas (Purnomo 2016). Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa setiap variabel independen memiliki nilai *Tolerance* yang > 0,1 dan memiliki nilai *VIF* < 10. Hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh variabel independen model Regresi Linear Berganda dalam penelitian ini tidak terdapat gejala Multikolinieritas.

Uji ketiga adalah uji Heteroskedastisitas. Uji ini bertujuan untuk mengetahui ketidaksamaan atau penyimpangan varian dari sisaan data yang ada (Kusumah 2016). Cara yang dipakai adalah dengan melihat pola gambar *Scatterrplot*. Jika didapati pola yang jelas dan titik-titik menciptakan pola tertentu seperti bergelombang, melebar dan menyempit maka dinyatakan adanya Heteroskedastisitas, namun apabila tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar di sekeliling angka 0 pada sumbu Y, maka hal tersebut dinyatakan tidak terjadi Heteroskedastisitas (Janie 2012). Dari hasil pengujian pada gambar 2 dapat dinyatakan tidak terjadi Heterokedastisitas karena tidak ditemukan pola yang jelas serta titik-titik menyebar di sekeliling angka 0 pada sumbu Y.



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Analisis Regresi Linier Berganda

Dari tabel 2 terlihat model persamaan analisis regresi linier berganda adalah :

$Y = -0{,}020 + 0{,}109X_1 + 0{,}173X_2 + 0{,}367X_3 + 0{,}222X_4 + 0{,}500X_5 + e$

Uji-t

Berdasarkan tabel tersebut dapat mempresentasikan hasil Uji-t. Adapun pengaruh variabel independen (bukti fisik,keandalan, daya tanggap, jaminan,dan empati) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah) dapat ditarik kesimpulan dari nilai-p. Jika nilai-p < 0,05 maka dapat disimpulkan setiap variabel baik bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempengaruhi kepuasan nasabah. Hasil Uji-t menyatakan bahwa semua variabel independen yaitu bukti fisik,keandalan, daya tanggap, jaminan,dan empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Regresi Linier Berganda

Tabel 2 Hasil Analisis Uji-t

Model	Koefisien		Nilai-p
	B	Std. Error	
Konstanta	-0,020	1,009	
Bukti Fisik	0,109	0,051	0,032
Keandalan	0,173	0,058	0,003
Daya Tanggap	0,367	0,069	0,000
Jaminan	0,222	0,070	0,002
Empati	0,500	0,060	0,000

Uji-F

Uji selanjutnya adalah Uji-F yang berfungsi untuk melihat pengaruh setiap variabel independen yaitu bukti fisik, keandalan,daya tanggap, jaminan,dan empati secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Jika nilai-p < α (peneliti menentukan 5% dalam penelitian ini), maka hal tersebut menyatakan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Purnomo 2016).

Regresi Linier Berganda

Tabel 3 Hasil Analisis Uji-F

Model	df	F-hitung	Nilai-p	Kesimpulan
Regression	5	193.301	0,000	Tolak Ho
Residual	338			
Total	343			

Berdasarkan Tabel 3, hasil uji-F, dapat diketahui bahwa nilai-p < α (0,000 < 0,05). Dari hal tersebut disimpulkan bahwa model analisis Regresi Linier Berganda sudah baik. Hal ini dapat diartikan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh independen dalam menjelaskan variabel dependen dengan nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1. Jika semakin mendekati 1 maka semakin besar keragaman variabel independen dapat menerangkan variabel dependen (Purnomo 2016). Hasil nilai R^2 dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,741 atau 74,1%. Angka 74,1% dapat diartikan bahwa keragaman variabel bukti fisik, keandalan,daya tanggap, jaminan,dan empati mampu menjelaskan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah sebesar 74,1%. Adapun sisanya sebesar 25,9%

ditentukan atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel bukti fisik pada penelitian ini diukur dengan melihat penilaian dari para responden mengenai antara lain seperti ketersediaan lahan parkir, kenyamanan ruang tunggu, dan penampilan pegawai. Bukti fisik memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS Jambi yang tertera pada Tabel 2. Hasil ini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Wahab 2017) yang menyatakan bahwa variabel bukti fisik memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan nasabah. Pada penelitian ini juga didukung oleh data hasil penyebaran kuesioner kepada para responden dengan diperoleh rata-rata sebesar 46,44% dari seluruh responden memilih setuju dengan kelima pernyataan tentang variabel bukti fisik.

Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel keandalan dalam penelitian ini diukur dengan melihat penilaian dari para responden mengenai antara lain seperti ketepatan waktu operasional, kesigapan dan ketelitian pegawai dalam melayani transaksi. Keandalan pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS Jambi yang tertera pada Tabel 2. Hasil ini juga senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Khaliq 2019) yang menjelaskan pada hasilnya adanya pengaruh signifikan antara variabel keandalan terhadap kepuasan nasabah. Pada penelitian ini terlihat juga bahwa pengaruh variabel keandalan terhadap kepuasan nasabah juga didukung oleh data hasil penyebaran kuesioner kepada para responden dengan diperoleh rata-rata sebesar 57,92% dari seluruh responden memilih setuju dengan kelima pernyataan tentang variabel keandalan.

Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel daya tanggap dalam penelitian ini diukur dengan melihat penilaian dari para responden mengenai antara lain seperti ke tanggapan para pegawai dalam menangani masalah dan sigap dalam membantu nasabah. Daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS Jambi yang tertera pada Tabel 2. Halsil peneiltian disini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Indriastuti 2010) yang mnenjleaskan bahwa variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah. Hal ini didukung juga oleh data hasil penyebaran kuesioner kepada para responden dengan perolehan rata-rata sebesar 48,66% dari seluruh responden memilih setuju dengan kelima pernyataan tentang variabel daya tanggap.

Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel jaminan dalam penelitian ini diukur dengan melihat penilaian dari para responden mengenai antara lain seperti keamanan saat bertransaksi dan kecakapan pegawai. Jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS Jambi yang tertera pada Tabel 2. Hasil penelitian disini senadan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Makahanap 2013) yang menjelaskan bahwa variabel jaminan mmberikan pengaruh yang positif dan cukup signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada penelitian ini terlihat juga bahwa pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan nasabah juga didukung oleh data hasil penyebaran kuesioner kepada para responden dengan perolehan rata-rata sebesar 62,62% dari seluruh responden memilih setuju dengan kelima pernyataan tentang variabel jaminan.

Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel empati dalam penelitian ini diukur dengan melihat penilaian dari para responden mengenai antara lain seperti keramahan pegawai dan satpam, serta pegawai memahami dan mau mendengarkan kebutuhan nasabah. Empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS Jambi yang tertera pada Tabel 2. Hasil penelitian disini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Akmalia 2012) yang pada temuannya menjelaskan bahwa variabel empati memiliki pengaruh positif dan juga signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini juga didukung oleh data hasil penyebaran kuesioner kepada para responden dengan rata-rata sebesar 53,6% dari seluruh responden memilih setuju dengan kelima pernyataan tentang variabel empati.

Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Terhadap Kepuasan Nasabah

Variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, dan empati secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah dapat dibuktikan dengan hasil analisis pada Tabel 3. Hasil penelitian disini senada dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Fransiska 2019) yang pada temuan hasilnya menjelaskan bahwa seluruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

SIMPULAN

Berdasarkan pada hasil Analisis Regresi Linear Berganda atas pengaruh kualitas pelayanan pembayaran UKT pada Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa variabel independen yakni bukti fisik, keandalan,daya tanggap, jaminan, dan empati mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 74,1%. Hasil ini didukung dari hasil dari Uji-F yang telah dilakukan dengan hasil menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama memberikan pengaruh

terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS Jambi saat melakukan pembayaran UKT di BSI. Adapun hasil dari Uji-t menjelaskan bahwa setiap variabel independen yaitu bukti fisik, keandalan,daya tanggap, jaminan, dan empati memberikan pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN STS Jambi saat melakukan pembayaran UKT di BSI.

DAFTAR PUSTAKA

Akmalia, Ikfi. (2012). "Analisis Kepuasan Nasabah atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang." *Manajemen Bisnis* 2(1):69–79.

Andrianto dan M. Anang Firmansyah. (2019). *Manajemen Bank Syariah (Impelemnartsi Teori dan Praktek)*. Surabaya: CV Penerbit Qiara Media.

Cintya Damayanti dan Wahyono. (2015). "Pengaruh Kualitas Produk, Brand Image Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasn Sebagau Variabel Intervening." *Management Analysis Journal* Vol 4 No. 3.

Fransiska, Soniya. (2019). "Pengaruh Kualitas Layanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah." IAIN Curup.

Indriastuti, Untung Sriwidodo dan Rully Tri. (2010). "Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* 10(2):164–73.

J. Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (Untuk Menaikkan Pangsa Pasar)*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Janie, Dyah Nirmala Arum. (2012). *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*. Semarang: University Press.

Kasmir. (2005). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Khaliq, Restu. (2019). "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan." *Management and Business* 2(1):177–88.

Kusumah, Echo Perdana. (2016). *Olah Data Skripsi dengan SPSS 22*. Pangkal Pinang: LABKOM Manajemen FE-UBB.

Makahanap, Agus Shella. (2013). "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada Pelayanan Customer Service BPD Kaltim Cabang Utama Samarinda." *Ekonomia* 2(1):253–64.

Mts. Arief. (2020). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan (Bagaimana Mengelola Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: Bayumedia Publishing.

Muhammad. (2011). *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Purnomo, Rochmat Aldy. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: WADE Group.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 2 ed. Bandung: ALFABETA.

Titin Agustin Nengsih, Arsa Arsa, Pradita Sari Putri. (2021). Determinan Minat Menabung Masyarakat di Bank Syariah: Studi Empiris di Kota Jambi. Journal of Business and Banking, Vol 11 No.1.

Titin Agustin Nengsih, Nofrianto, Elyanti Rosmanidar dan Wisnu Uriawan. (2021). 'Corporate Social Responsibility on Image and Trust of Bank Syariah Mandiri', Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah. Journal of Islamic Economics. Vol 13 No.1.

Titin Agustin Nengsih, Fadhlul Mubarak dan Vinny Yuliani Sundara. (2020) Pemograman R Dasar, Penerbit: Forum Pemuda Aswaja.

Titin Agustin Nengsih dan Siti Jumaidah. (2020). Tingkat Kepuasan Konsumen Dalam Memilih Fashion Busana Muslim dalam Pemberdayaan Ekonomi dan Bisnis Muslim Jambi Dalam Perspektif Wirausaha, Ahlimedia Press.

Titin Agustin Nengsih, Frédéric Bertrand, Myriam Maumy-Bertrand dan Nicolas Meyer. (2019). Determining the number of components in PLS regression on incomplete data set. Statistical Applications in Genetics and Molecular Biology, Vol 18 No. 6.

Titin Agustin Nengsih; Fadhlul Mubarak; Vinny Yuliani Sundara. 2020. *Pemrograman R Dasar*. Praya NTB: FP Aswaja.

Wahab, Wirdayani. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru." *Al Masraf* 2(1):27–41.