



The Effect of Automated Teller Machines (ATM) on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia Duri Branch Office

Melisa Sinta Sari¹, Dama Mustika²

Mahasiswa Perbankan Syariah STAI Hubbulwathan Duri¹, Dosen STAI Hubbulwathan Duri²

Email: Melisasintasari1@gmail.com, damamustika@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the effect of Automated Teller Machines (ATM) on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia Duri Branch Office. This study uses a quantitative approach. The population in this study were all customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) Duri Branch Office. The data collection technique used multiple linear regression data analysis tools. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires to 100 customers who had been tested for validity and reliability. The data analysis technique used to answer this research hypothesis is multiple linear regression analysis with the help of software SPSS versi 16.0. The results of this study indicate that the Automated Teller Machine Service (ATM) variable has a significant effect on customer satisfaction. This is evident from the results $f\text{-count } 88,723 > f\text{-table} = 2,31$ with significance level $0,000 < 0,05$ Partially, the assurance and empathy variables have a significant effect on satisfaction, with the $t\text{-count} > t\text{-table}$, but the physical evidence, reliability and responsiveness variables have no significant effect on satisfaction with the $t\text{-count} < t\text{-table}$. The coefficient of determination (R-Square shows the number 0.825%. This is the dependent variable (customer satisfaction) influenced by the

independent variable (ATM services) of 82.5% and 17.5% (100%-82.5%) influenced by other variables that were not included in this study.

Keywords: ATM, Customer Satisfaction

Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Duri

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Duri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Duri. Teknik pengumpulan data menggunakan dengan alat analisis data regresi linear berganda teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 100 nasabah yang telah diuji validitas dan reabilitas. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian ini analisis regresi linear berganda dengan bantuan software SPSS versi 16.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Secara silmutan variabel Layanan Anjungan Tuni Mandiri (ATM) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terbukti dari hasil $F\text{-hitung} = 88,723 > F\text{-tabel} = 2,31$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara parsial variabel jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, dengan nilai $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, namun pada variabel bukti fisik, keandalandan daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dengan nilai $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$. Koefisien determinasi (R-Square menunjukkan angka 0,825%. Hal ini merupakan variabel dependen (kepuasan nasabah) dipengaruhi oleh variabel independen (pelayanan ATM) sebesar 82,5% dan sebesar 17,5% (100%-82,5%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak ada dimasukkan didalam penelitian ini.

Kata Kunci: ATM, Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Perbankan Syariah dalam peristilahan internasional dikenal sebagai *Islamic banking* atau juga disebut dengan *interest-free banking*. Peristilahan dengan menggunakan kata *Islamic* tidak dapat dilepaskan dari asal usul sistem perbankan syariah itu sendiri. Bank Syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonomi dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai dan moral dan prinsip-prinsip syariah Islam. Utamanya adalah dengan pelarangan praktik riba, kegiatan *maisir* (spekulasi), dan *gharar* (ketidakjelasan).

Menurut Kasmir (2016:3) menyatakan Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank dan penyelesaian tagihan. Langkah yang diambil oleh suatu jasa bank adalah mengelola dengan semakin efisien dan profesional, artinya manajemen harus siap memperhatikan fasilitas dan pelayanan yang mereka berikan kepada para nasabah, apakah sudah memberikan kepuasan dilihat, dana kemampuan untuk memberikan layanan yang baik merupakan langkah awal untuk meyakinkan nasabah, Kemampuan layanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Layanan yang baik adalah layanan yang diberikan secara ramah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Kepuasan nasabah Indonesia masih memiliki beberapa masalah salah satu terjadi fakta empiris menunjukkan bahwa setiap bank melakukan peningkatan kualitas layanan baik yang terkait dengan jaminan resiko nasabah, maupun kemudahan-kemudahan pelayanan dan fitur-fitur untuk menciptakan kenyamanan nasabah, seperti kemudahan dalam bertransaksi dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam proses transaksinya, seperti: *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Mobile Banking*, *Internet*

Banking, Credit Card, Debit Card dan lain-lain (Putra, 2016). Salah satu upaya yang dilakukan oleh bank dalam rangka mengoptimalkan pelayanan yaitu dengan tersediannya fasilitas layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau *Automatic Teller Machine*. Hakikatnya adalah piranti bank berskala mini yang dioperasikan dengan sistemik, mengandalkan teknologi komputasi dan teknologi komunikasi yang memungkinkan nasabah mendapat layanan teller secara otomatis, meskipun tanpa teller manusia. Keberadaan ATM tentu saja sangat membantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas keuangan.

Adapun masalah yang terjadi pada Ombudsman yang mana masyarakat atau nasabah Bank Syariah Indonesia menyampaikan keluhan bahwa terjadinya, keterlambatan atas jaringan ATM dan sulitnya transaksi ATM ke beda Bank yang rekeningnya merupakan Bank Konvensional, kejadian seperti ini sering terjadi di awal bulan dan di hari-hari libur, sehingga nasabah merasa kesulitan untuk menarik uang di ATM. Munculnya permasalahan ini karena adanya peralihan dari Bank Konvensional ke Syariah, setelah berlakunya Qanun Lembaga Keuangan Syariah (LKS), (Serambinews.com).

Disamping itu, faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*. *Tangible* adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara baik terhadap nasabahnya secara fisik dapat dirasakan. Pelayanan yang baik tersebut baik dari sisi fisik, tampilan bangunan, fasilitas lain yang memberikan kenyamanan bagi nasabah sesuai keinginan (Wulandari dan fikri 2020:67). Salah satu contohnya yang meliputi fasilitas fisik adalah teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi kepuasan nasabah, karena *Tangible* yang baik, makaharapan nasabah menjadi lebih tinggi. Penelitian ini dilakukan oleh Erfan Robyardi (2017), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Rival Bank Rakyat Indonesia Palembang yang menyatakan bahwa *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Reliability (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan agar

memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya menurut Tjiptono (2016:51). Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Contohnya adalah pelayanan yang diberikan sesuai dengan dijanjikan, dalam bisnis *reliability* memegang peranan yang penting karena bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasar pada azas kepercayaan. Layanan ATM memiliki keunggulan memudahkan nasabah untuk memenuhi kebutuhannya tanpa perlu ke Bank untuk melakukan transaksi kapan pun dan dimana pun tanpa ada batasan waktu. Untuk itu Bank harus memperhatikan kualitas jaringan agar layanan bisa dilakukan kapan pun dan dimana pun nasabah memerlukan layanan ATM. Semakin baik kualitas jaringan yang diberikan maka akan meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini dilakukan oleh Nurul Husna (2019), sigma dengan judul Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh yang menyatakan bahwa *reability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Responsiveness adalah tanggapan yang diberikan secara cepat, disertai dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dimengerti (Wulandari dan fikri 2020:67). Contohnya kesigapan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap pada nasabah saat dibutuhkan antara lain, kesiapan karyawan dalam melayani nasabah, kecepatan karyawan dalam menjalankan tugasnya, menangani keluhan nasabah dll. Menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan daya tanggap memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Penelitian ini dilakukan oleh Eny Kustiyah, Dewi Wahyuningsih (2015), dengan judul Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Transaksi E-banking Pada Bank Negara Indonesia Slamet Riyadi Solo yang menyatakan bahwa *responsiviness* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Assurance merupakan jaminan dan kepastian yang diperoleh dari pelayanan karyawan professional, sopan santun, komunikasi yang baik,

dan pengetahuan tentang produk secara tepat, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan (Wulandari dan fikri 2020:66). Contohnya memberikan pencahayaan atau penerangan di ruangan ATM tersebut dan fasilitas pendukung untuk keamanan, seperti CCTV yang harus selalu aktif dan terpasang di ruangan ATM tersebut. Keamanan di ATM haruslah sangat baik. Karena apabila terciptanya keamanan di ATM pada saat nasabah melakukan transaksi, hal tersebut dapat membuat nasabah merasa puas. Karena Assurance merupakan salah satu faktor penting dalam terciptanya kepuasan suatu nasabah, dan kemampuan serta sopan santun karyawan dalam menyajikan jasa, aman dari bahaya, resiko, keraguan serta memiliki sifat dapat dipercaya, sehingga dapat memberikan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan jaminan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan nasabah. Penelitian ini dilakukan oleh Tri Yulianto (2015), dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesiayang menyatakan *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Empathy menurut (Irawan 2015:58) adalah akses yang mudah, komunikasi baik serta pemahaman kebutuhan para nasabah, merupakan perhatian secara individu yang diberikan perusahaan kepada nasabah seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan nasabah dengan baik dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Dengan sikap empati yang kuat dari karyawan mampu membangun persepsi positif dari penggunaan jasa dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini dilakukan oleh Nurul Husna Sigma (2019), dengan judul Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh yang menyatakan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini, penulis ingin mengembangkan penelitian Nurul Husna Sigma (2019) tentang Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri. Dengan menyelidiki apakah ATM berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada wilayah yang diteliti. Wilayah penelitian terdahulu adalah Bank

Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh sedangkan penelitian ini di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Duri.

Rumusan masalah penelitian ini yaitu apakah *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah? Kemudian, tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan nasabah.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat *positifisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2020).

Menurut Sugiyono (2020), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini sebesar 14.521 nasabah yang memiliki kartu ATM Bank Syariah Indonesia. Sedangkan sampel didapat dengan rumus slovin sebanyak 99 nasabah pengguna Anjungan Tunai Mandiri (ATM) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Duri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Instrumen

1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner yang dibagikan kepada responden. Untuk mengetahui suatu kuesioner dapat dikatakan valid maka r -hitung $>$ r -tabel. Dalam penelitian ini, jumlah data yang dapat digunakan sebanyak 100 kuesioner, maka nilai r -tabel dari

100 adalah 0,195. Uji validitas ini menggunakan aplikasi SPSS Statistik 16. Berikut adalah *table* dari hasil uji validitas:

Table I.1
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r- hitung	r- tabel	Ket
Bukti fisik (X1)	X1.1	0,838	0,195	Valid
	X1.2	0,842	0,195	Valid
	X1.3	0,843	0,195	Valid
	X1.4	0,775	0,195	Valid
	X1.5	0,789	0,195	Valid
Keandalan (X2)	X2.1	0,885	0,195	Valid
	X2.2	0,881	0,195	Valid
	X2.3	0,911	0,195	Valid
Daya Tanggap (X3)	X3.1	0,754	0,195	Valid
	X3.2	0,875	0,195	Valid
	X3.3	0,909	0,195	Valid
Jaminan (X4)	X4.1	0,905	0,195	Valid
	X4.2	0,927	0,195	Valid
	X4.3	0,924	0,195	Valid
Empati (X5)	X5.1	0,896	0,195	Valid
	X5.2	0,880	0,195	Valid
	X5.3	0,842	0,195	Valid
	X5.4	0,917	0,195	Valid
Kepuasan nasabah	Y1	0,835	0,195	Valid

(Y)				
	Y2	0,841	0,195	Valid
	Y3	0,885	0,195	Valid
	Y4	0,883	0,195	Valid
	Y5	0,798	0,195	Valid

Sumber : data diolah SPSS V.16, 2022

Dengan melihat tabel I.1, dapat diketahui besarnya r-hitung dari seluruh butir pertanyaan variabel-variabel penelitian dinyatakan valid. Berdasarkan hasil perhitungan r-hitung seluruh butir pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari r- tabel, dimana r-tabel sebesar 0,195 (r-hitung > r-tabel).

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden memenuhi syarat reliable. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 atau 60%. Uji reliabilitas ini menggunakan aplikasi SPSS Statistik 16. Berikut adalah hasil uji reliabilitas. Dibawah ini adalah *table* dari hasil uji reliabilitas yaitu:

Table I.2

Hasil Uji Reliabilitas

<i>Variable</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	
Bukti fisik (x1)	0,808 > 0,6	Reliabel
Keandalan (x2)	0,859 > 0,6	Reliabel
Daya tanggap (x3)	0,844 > 0,6	Reliabel
Jaminan (x4)	0,868 > 0,6	Reliabel
Empati (x5)	0,836 > 0,6	Reliabel
Kepuasan nasabah (y)	0,816 > 0,6	Reliabel

Sumber : data diolah SPSS V.16, 2022

Hasil penelitian reliabilitas pada tabel I.2, di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien *Alpha* dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan hasil yang beragam dan seluruh variabel penelitian memiliki

nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Berikut ini merupakan *table* dari hasil analisis statistik deskriptif yaitu:

Table I.3
Hasil Analisis Statistik Deskriptif

	<i>N</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
	<i>Statistic</i>	<i>Statistic</i>	<i>Statistic</i>	<i>Statistic</i>	<i>Statistic</i>
Bukti Fisik (X1)	100	9	25	21.82	3.141
Keandalan (X2)	100	9	15	13.37	1.790
Daya Tanggap (X3)	100	8	15	13.08	1.884
Jaminan (X4)	100	9	15	13.32	1.717
Empati (X5)	100	9	20	17.38	2.639
Kepuasan Nasabah (Y)	100	14	25	22.25	2.768
Valid N (listwise)	100				

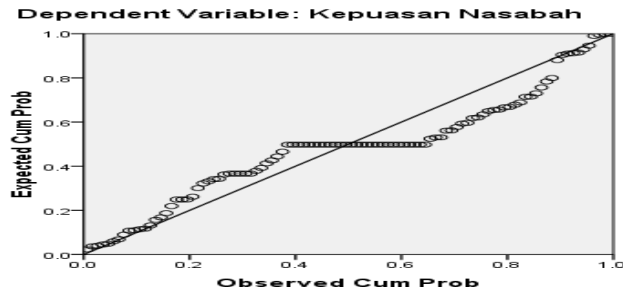
Sumber : data diolah SPSS V.16, 2022

Pengujian Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas yaitu dengan melihat grafik P-Plot yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Berikut adalah hasil dari uji normalitas:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber : data diolah SPSS V.16, 2022

Gambar I.1

Hasil Uji Normalitas

2. Hasil Uji Multikolonieritas

Tujuan digunakannya uji ini adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terdapat atau terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolonieritas (multiko). Variabel penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS Statistik 16 dengan *table* dibawah ini:

Table I.4

Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig	Statistics	
	B	Std error	Beta			Tol	VIF
(Constant)	1.999	.994		2.012	.047		
Bukti Fisik (X1)	.079	.068	.090	1.162	.248	.309	3.237
Keandalan (X2)	.176	.109	.114	1.616	.109	.377	2.654
Daya	.128	.112	.087	1.143	.256	.323	3.096

Tanggap (X3)							
Jaminan (X4)	.649	.132	.403	4.932	.000	.279	3.582
Empati (X5)	.337	.073	.321	4.608	.000	.383	2.611

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data diolah SPSS V.16, 2022

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada *Table I.4* dapat dilihat bahwa tolerance $> 0,1$ dan VIF < 10 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan model regresi tidak mengandung masalah multikolinieritas yang artinya tidak ada korelasi diantara variabel-variabel bebas sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas variabel penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS Statistik 16 dengan *table* dibawah ini:

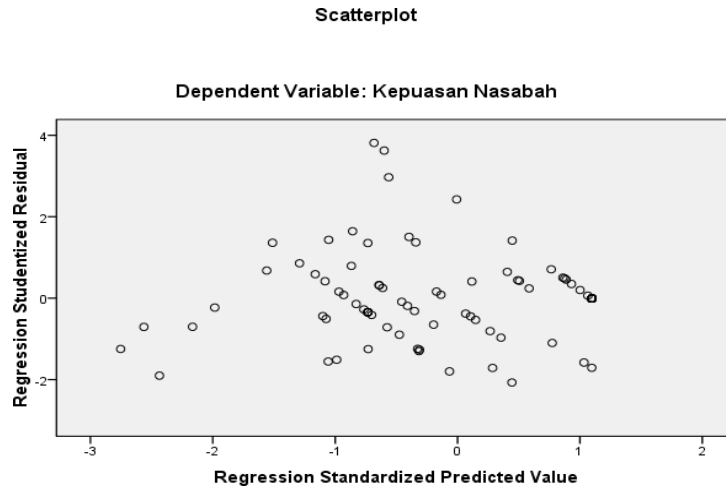
Table I.5

Hasil Uji Heteroskedastisitas

<i>Model</i>	<i>Unstandardized coefficients</i>		<i>Standardized coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>
	<i>B</i>	<i>Std error</i>	<i>Beta</i>		
(Constant)	3.184	.701		4.542	.000
Bukti Fisik (X1)	-.039	.048	-.138	-.810	.420
Keandalan (X2)	.050	.077	.101	.653	.515
Daya Tanggap (X3)	-.009	.079	-.020	-.120	.905
Jaminan (X4)	-.046	.093	-.089	-.493	.623
Empati (X5)	-.088	.052	-.261	-1.702	.092

a.dependentVariable:Abs_Res

Sumber: data diolah SPSS V.16, 2022



Sumber: data diolah SPSS V.16, 2022

Gambar I.2

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari hasil gambar diatas, maka dapat dilihat bahwa titik-titik tidak membentuk suatu pola tertentu dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah titik 0 pada sumbu Y. hal ini dapat disimpulkan bahwa gambar di atas tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Table I.6

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

<i>Model</i>	<i>Unstandardized coefficients</i>		<i>Standardized coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>
	<i>B</i>	<i>Std error</i>	<i>Beta</i>		
(Constant)	1.999	.994		2.012	.047
Bukti Fisik (X1)	.079	.068	.090	1.162	.248
Keandalan (X2)	.176	.109	.114	1.616	.109
Daya Tanggap (X3)	.128	.112	.087	1.143	.256
Jaminan (X4)	.649	.132	.403	4.932	.000

Empati (X5)	.337	.073	.321	4.608	.000
a.dependent Variable: kepuasan nasabah					

Sumber: data diolah SPSS V.16, 2022

Berdasarkan *table* I.6 diatas, maka model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y' = \alpha + bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + bX_5$$

$$Y' = 1,999 + 0,079 X_1 + 0,176 X_2 + 0,128 X_3 + 0,649 X_4 + 0,337 X_5 + e$$

Hasil Pengujian Hipotesis

1. Hasi Uji t

Tujuan Uji T adalah untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Untuk menguji hipotesis parsial dapat dilihat hasil uji statistik berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan SPSS sebagaimana disajikan pada Tabel berikut:

Table I. 7

Hasil Uji t

<i>Model</i>	<i>Unstandardized coefficients</i>		<i>Standardized coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig</i>
	<i>B</i>	<i>Std error</i>	<i>Beta</i>		
(Constant)	1.999	.994		2.012	.047
Bukti Fisik (X1)	.079	.068	.090	1.162	.248
Keandalan (X2)	.176	.109	.114	1.616	.109
Daya Tanggap (X3)	.128	.112	.087	1.143	.256
Jaminan (X4)	.649	.132	.403	4.932	.000
Empati (X5)	.337	.073	.321	4.608	.000
a.dependent Variable: kepuasan nasabah					

Sumber: data diolah SPSS V.16, 2022

Berdasarkan *Table* I. 7 diatas, menunjukkan interpretasi dari model regresi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama menyatakan pengaruh *tangibles* terhadap kepuasan diperoleh nilai t hitung sebesar 1,162 sedangkan t tabel sebesar 1,986. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan nilai signifikan $0,248 < 0,05$ artinya bahwa *tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis pertama ditolak atau tidak dapat diterima.
2. Hipotesis kedua menyatakan pengaruh *reliability* terhadap kepuasandiperoleh nilai t hitung sebesar 1,616 sedangkan t tabel sebesar 1,984. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan nilai signifikan $0,109 < 0,05$ artinya bahwa *reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis kedua ditolak atau tidak dapat diterima.
3. Hipotesis ketiga menyatakan pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan diperoleh nilai t hitung sebesar 1,143 sedangkan t tabel sebesar 1,984. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan nilai signifikan $0,256 < 0,05$ artinya bahwa *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis ketiga ditolak atau tidak dapat diterima.
4. Hipotesis keempat menyatakan pengaruh *assurance* terhadap kepuasan diperoleh nilai t hitung sebesar 4,932 sedangkan t tabel sebesar 1,984. Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ artinya bahwa *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan. Sehingga dapat disimpulkan hipotesis keempat dapat diterima.
5. Hipotesis kelima menyatakan pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan diperoleh nilai t hitung sebesar 4.608 sedangkan t tabel sebesar 1,984. Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ artinya bahwa empatiberpengaruh terhadap kepuasan. Sehingga dapat di simpulkan hipotesis kelima dapat diterima.

2. Hasil Uji F

Table I.8
Hasil Uji F

Model	Sum of square	df	Mean square	F	Sig
Regression	626.085	5	125.217	88.723	.000 ^a
Residual	132.665	94	1.411		
Total	758.750	99			

a. Predictors: (Constant), empati, Keandalan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data diolah SPSS V.16, 2022

3. Hasil Uji Determinasi

Koefisien determinasi untuk pengujian koefisien korelasi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Table I.9
Hasil Uji Determinasi

Model	R	R square	Adjusted R Square	Std. error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.908 ^a	.825	.816	1.1888	2.219

a. Predictors: (Constant), empati, Keandalan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, jaminan

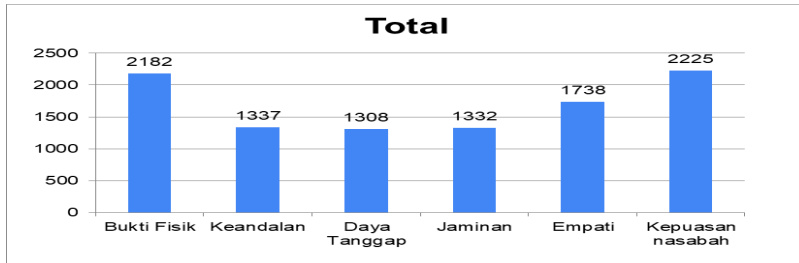
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : data diolah SPSS V.16, 2022

Berdasarkan tabel I.9 menunjukkan bahwa nilai R-Square sebesar 0,825 atau 82,5%. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mampu menjelaskan variabel kepuasan sebesar 82,5%, sementara sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.

Hasil gambar grafik kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah banksyariah Indonesia kantor cabang duri.

Berikut ini grafik perbandingan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yaitu:



Sumber : data diolah SPSS V.16, 2022

Gambar I.3
Hasil Grafik

Berdasarkan gambar grafik I.3 diatas dapat diketahui variabel layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap kepuasan nasabah yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah di totalkan menunjukkan variabel bukti fisik memperoleh nilai sebesar 2182, variabel keandalan memperoleh nilai sebesar 1337, variabel daya tanggap memperoleh nilai sebesar 1308, variabel jaminan memperoleh nilai sebesar 1332 dan variabel empati memperoleh nilai sebesar 1738. Berdasarkan grafik tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan yang memiliki nilai tertinggi yaitu variabel bukti fisik sebesar 2182. Hal ini menunjukkan bahwa, layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Duri pada variabel bukti fisik sangat tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis variabel terhadap kepuasan nasabah (Y) dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil uji hipotesis menggunakan uji t parsial menunjukkan

- bahwa bukti fisik tidak dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan signifikansi 0,248. **H₁ ditolak.**
2. Hasil uji hipotesis menggunakan uji t parsial menunjukkan bahwa keandalan tidak dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan signifikansi 0,109. **H₂ ditolak**
 3. Hasil uji hipotesis menggunakan uji t parsial menunjukkan bahwa daya tanggap tidak dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan signifikansi 0,256. **H₃ ditolak**
 4. Hasil uji hipotesis menggunakan uji t parsial menunjukkan bahwa jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan signifikansi 0,000. Dimana semakin baik indikator jaminan maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah. **H₄ diterima.**
 5. Hasil uji hipotesis menggunakan uji t parsial menunjukkan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan signifikansi 0,000. Dimensi semakin baik indikator empati maka akan mempengaruhi kepuasan nasabah. **H₅ diterima.**
 6. Berdasarkan koefisien determinasi nilai adjusted R square sebesar 0,825 yang artinya variabel independent (X₂, X₂, X₃, X₄ dan X₅) mampu menjelaskan variabel dependen (Y) sebesar 8,25%, sedangkan sisanya $100\% - 8,25\% = 91,75\%$ yang dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

BIBLIOGRAFI

- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Husna, Nurul. 2019. *Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh* : skripsi (Banda Aceh, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry).
- Irawan, Handi. 2015. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media

Computindo :Jakarta.

Wulandari, Ririn & Fikri Rusmahafi. 2020. *Membidik Nasabah Bank Syariah*. Makassar. Nas Media Pustaka.

Yulianto, Tri. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan ATM dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Studi Kasus pada Nasabah Bank BRI). Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Statisfaction*. Yogyakarta.

Kustiyah, Eny & Dewi Wahyuningsih. 2015. *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Transaksi E Banking Pada Bank Negara Indonesia Slamet Royadi Solo*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Batik. Surakarta.

Robyardi, Erfan. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang*. Jurnal Media Wahana Ekonomika, Vol.14, No. 1. April 2017:102-113.

Kasmir. 2016S. *Customer Service Excellent*. Depok (PT Raja Grafindo Persada).