

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPRS JABAL TSUR PANDAAN

Maria Ulfa

Dosen Tetap Jurusan Syariah STAIN Jember

Abstract

The survey which was done by Karim Business Consulting (KBC) partnership with DEKA Marketing research found that the level syariah banking of service quality is permata syariah banking in highest skor 88,17%, Niaga Syariah Banking 87,98%; Bukopin Syariah Banking 87,84%; Mandiri Syariah Banking 86,68%, BNI Syariah Banking 85,63%. By using Quantitative research design with regresi ganda analys found that the power of related between service quality and consumer satisfaction at BPRS Jabal Tsur is 0,696, this relation is high because between 0,60 – 0,799.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Bulan Mei 1992 menandai babak baru dalam dunia perbankan Indonesia. Sejak itulah bank syariah eksis di Indonesia, tepatnya dengan mulai beroperasinya PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) atas prakarsa Majelis Ulama Indonesia (MUI) dengan dukungan dari sekelompok pengusaha dan cendekiawan muslim. Bank ini beroperasi mengikuti hukum Islam, sehingga dalam prakteknya semangat dan latar belakang budaya sangat berbeda dengan bank konvensional.

Namun demikian, dibanding beberapa negara lain, kehadiran bank syariah di Indonesia relatif lambat karena beberapa persoalan. Pertama, masih ada perbedaan pendapat di kalangan umat Islam mengenai konsep bunga bank –yang merentang dari anggapan haram, subhat dan halal. Kedua, pertimbangan politis terkait dengan heterogenitas masyarakat. Ketiga, dari aspek hukum, peraturan perbankan yang ada saat itu (UU No. 14/1967, tentang Pokok-pokok Perbankan) tidak mengenal bank syariah. Persoalan terakhir ini kemudian terselesaikan dengan terbitnya Undang-Undang No. 7/1992, yang kemudian disempurnakan dengan Undang-Undang No. 10/1998. Undang-undang yang disebut terakhir menjadi

dasar hukum penerapan dual banking system di Indonesia, yakni terselenggaranya dua sistem perbankan (konvensional dan syariah) secara berdampingan, yang pelaksanaannya diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan.

Menurut Deputy Gubernur Bank Indonesia, Siti Ch. Fadrijah (sumber dalam situs resmi Dinas Informasi dan Komunikasi PEMDA Jawa Timur), perkembangan bank syariah menunjukkan peningkatan yang luar biasa. Pertumbuhan aset perbankan syariah mencapai 25,5% per akhir November 2006. Perkembangan ini didukung oleh pertambahan 13 kantor sehingga jaringan kantor perbankan syariah telah mencapai 525 kantor yang dioperasikan oleh 3 Bank Umum Syariah (BUS) dan 19 Unit Usaha Syariah (UUS). Jaringan kantor itu masih diperkuat lagi dengan 447 layanan syariah dari 10 UUS. Hingga akhir November 2006, penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) tumbuh sebesar 43,3% mencapai Rp 19,4 triliun yang didominasi oleh kelompok dana investasi (mudharabah) dalam bentuk deposito (55,1%) dan tabungan (28,8%).

Struktur nasabah pendanaan bank syariah didominasi oleh nasabah individual dengan pertumbuhan yang relatif stabil. Pada 2005 jumlah nasabah bank syariah sebanyak 1.254.1000 orang, sedangkan pada 2006 mencapai 1.771.433 orang. Secara keseluruhan laju pertumbuhan jumlah nasabah mencapai 41,25%. BI menargetkan pertumbuhan bank syariah sebesar 5% pada tahun 2008 melalui kebijakan program akselerasi. Untuk target pangsa pasar perbankan syariah sebesar 1,68% dengan aset Rp. 27,14 triliun dan akhir Desember 2007 sebesar 2,84% dengan aset Rp. 47,94 triliun.

Untuk lebih meningkatkan nasabah bank syariah BI mempunyai sasaran kebijakan dan program akselerasi 2007-2008, yakni dengan mendorong pertumbuhan Supply and Demand secara seimbang, memperkuat permodalan, perbaikan manajemen dan SDM bank syariah serta mengoptimalkan peranan pemerintah (otoritas fiskal) dan BI (otoritas perbankan dan moneter) sebagai penggerak pertumbuhan.

Semakin baiknya perkembangan perbankan syariah didukung oleh kondisi pemahaman dan keinginan sebagian masyarakat yang makin baik pula untuk menggunakan jasa perbankan syariah. Volume usaha bank syariah akan terus meningkat, didukung perluasan jaringan kantor dan produk bank syariah yang makin lengkap pula.

Bank syariah tidak hanya menghadapi persaingan antar sesama bank syariah, tetapi juga harus menghadapi persaingan dengan bank-bank konvensional. Kondisi persaingan yang semakin ketat menuntut setiap bank memberikan layanan yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabah. Secara sederhana

dapat dikatakan bahwa kepuasan akan terjadi bila persepsi konsumen terhadap suatu produk atau pelayanan yang telah dirasakan terbukti sesuai dengan harapan konsumen. Sebaliknya, ketidakpuasan terjadi bila persepsi yang dirasakan konsumen lebih rendah daripada harapan yang diinginkan konsumen.

Upaya mewujudkan kepuasan pelanggan dilakukan dengan mengacu pendapat Zeithaml (dalam Nasution, 2004:55) yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan didasari antara lain oleh persepsi yang dimiliki pelanggan terhadap harapannya akan kualitas layanan, yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Untuk bank syariah kiranya perlu ditambahkan satu variabel lagi dalam konsep kualitas layanan, yaitu kepatuhan (*compliance*). Variable ini mengukur kemampuan untuk menyelesaikan menurut hukum Islam dan mengoperasikannya sesuai dengan prinsip bank syariah dan ekonomi Islam. Dimensi ini terdiri dari sistem operasional yang mengacu pada prinsip Islam: tidak ada bunga dalam tabungan dan pinjaman, menyediakan produk dan jasa perbankan sesuai dengan prinsip Islam dan sebagainya.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh Karim Business Consulting (KBC) bekerja sama dengan Deka Marketing Research diperoleh hasil ranking bank-bank syariah berdasarkan mutu pelayanannya. Posisi tertinggi ditempati Bank Syariah Permata dengan memperoleh skor tertinggi, yakni 88,17%. Posisi berikutnya berturut-turut ditempati Bank Niaga Syariah dengan skor 87,98%, Bank Bukopin Syariah dengan skor 87,84%, Bank Syariah Mandiri dengan skor 86,68%, dan BNI Syariah dengan skor 85,63% (Gontor, edisi April 2007).

Hasil survey lain yang dilakukan Regional Economic Development Institute (REDI) yang mensurvey kepuasan nasabah BPR diperoleh kesimpulan bahwa BPR telah cukup berhasil memuaskan nasabah, kualitas layanan secara umum sangat baik, dan banyak BPR telah memiliki pelayanan yang prima atau nyaris prima. Hal ini paralel dengan anggapan 65% nasabah bahwa mereka lebih memperhatikan pelayanan yang baik ketimbang produk yang menarik.

Penulis memilih Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Jabal Tsur Cabang Pandaan di Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan sebagai objek penelitian. Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Jabal Tsur yang didirikan pada September 2006 merupakan BPRS pertama dan sampai saat ini merupakan satu-satunya BPRS yang ada di Kecamatan Pandaan dan juga BPRS ke-7 se-Kabupaten Pasuruan. Meskipun usianya relatif muda, mengingat mayoritas penduduk Pandaan (sebesar 1.428.503 jiwa) 98% beragama Islam, maka perkembangan BPRS Jabal Tsur ke depan cukup menjanjikan.

DIMENSI KUALITAS LAYANAN

Zeithaml (dalam Nasution, 2004:57) mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas layanan, yaitu:

1. Bukti langsung (tangibles), meliputi penampilan fisik seperti gedung dan ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.
2. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan
3. Daya tanggap (responsiveness), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menanggapi transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.
4. Jaminan (assurance), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam menawarkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap produk.
5. Empati (emphaty), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
6. Kepatuhan (compliance), yaitu kemampuan untuk menyelesaikan dengan hukum Islam dan mengoperasikannya sesuai dengan prinsip bank dan ekonomi Islam.

KEPUASAN PELANGGAN

Menurut John C Mowen (dalam Yahya, 2002:89) kepuasan konsumen adalah keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Sedangkan menurut Philip Kotler (dalam Molan, 2002:42) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Philip Kotler menambahkan intisari dari pengertian tersebut sebagai berikut:

1. Harapan terhadap kinerja suatu produk. Pada awalnya, konsumen membentuk harapan-harapan berdasarkan pengalaman pembelian terdahulu, komentar teman serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Setiap kali konsumen membutuhkan suatu produk, konsumen berharap produk tersebut dapat

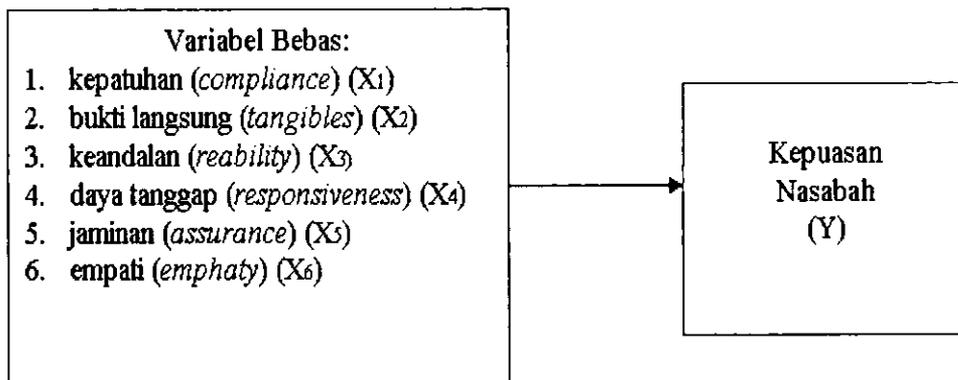
memberikan kepuasan sebagaimana yang telah didapatkan pada pembelian sebelumnya yang memuaskan.

2. Kinerja yang merupakan outcome produk yang dinilai setelah konsumen merasakan produk tersebut atau dapat disebut sebagai persepsi konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yang dirancang untuk menentukan tingkat hubungan variabel-variabel yang berbeda dalam suatu populasi sehingga peneliti dapat mengetahui berapa besar kontribusi variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya serta besarnya arah hubungan yang terjadi.

Agar rancangan penelitian ini lebih jelas, maka peneliti membuat kerangka berpikir sebagai berikut:



B. Variabel Penelitian

Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel terikat dan variabel bebas. Umar Husein (2000:129) menyatakan “jika ada hubungan variabel, variabel yang tergantung pada variabel lain disebut variabel terikat atau tidak bebas atau dependen. Sedangkan variabel yang tidak tergantung pada variabel lain dikatakan sebagai variabel bebas atau independen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah Bank Perkreditan Rakyat Syariah Jabal Tsur Cabang Pandaan, di mana variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y) dan sebagai variabel bebasnya adalah kualitas layanan (X) dengan sub variabel

kepatuhan (X1), bukti langsung (X2), keandalan (X3), daya tanggap (X4), jaminan (X5) dan empati (X6). Penjelasan dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan nasabah (Y), yaitu keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.

Indikator untuk mengukur kepuasan nasabah adalah:

a. Kepuasan atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Tingkat kepuasan nasabah diukur dengan menggunakan empat kriteria skala yang diasumsikan mempunyai interval yang sama, yaitu:

- a. Sangat setuju : skor 4
- b. Setuju : skor 3
- c. Tidak setuju : skor 2
- d. Sangat tidak setuju : skor 1

2. Kepatuhan (compliance) (X1), yaitu kemampuan untuk menyelesaikan dengan hukum Islam dan mengoperasikan sesuai dengan prinsip bank dan ekonomi Islam.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kepatuhan adalah:

- a. Sistem operasional mengacu pada prinsip Islam.
- b. Tidak ada suku bunga pada tabungan dan pinjaman.
- c. Menyediakan produk dan jasa perbankan sesuai prinsip Islam.
- d. Adanya ketentuan dari pembagian keuntungan investasi produk.

3. Bukti langsung (tangibles) (X2), yaitu bukti fisik yang dapat dirasakan secara langsung oleh nasabah. Indikator yang digunakan untuk mengukur bukti langsung (tangibles) adalah:

- a. Gedung dan ruangan.
- b. Tersedianya tempat parkir.
- c. Kelengkapan saluran komunikasi.
- d. Penampilan karyawan.

4. Keandalan (reability) (X3), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan. Indikator yang digunakan untuk mengukur keandalan (reability) adalah:

- a. Layanan yang tepat waktu.
- b. Kemampuan karyawan dalam memberikan informasi secara akurat.
- c. Kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah.

5. Daya tanggap (responsiveness) (X4), yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Indikator yang digunakan untuk mengukur daya tanggap (responsiveness) adalah:
 - a. Kesigapan karyawan dalam melayani tanggapan.
 - b. Kecepatan karyawan dalam menanggapi transaksi.
 - c. Penanganan keluhan.
6. Jaminan (assurance) (X5), yaitu pengetahuan dan sikap sopan dari pegawai dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan rasa percaya diri. Indikator yang digunakan untuk mengukur jaminan (assurance) adalah:
 - a. Kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk.
 - b. Kualitas keramahan dan kesopanan dalam memberi pelayanan.
 - c. Kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam menawarkan jasa.
 - d. Kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap produk.
7. Empati (emphaty) (X6), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Indikator yang digunakan untuk mengukur empati (emphaty) adalah:
 - a. Kemudahan untuk menghubungi perusahaan.
 - b. Kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan.
 - c. Usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.Keenam variabel bebas di atas diukur dengan menggunakan skala ordinal yang diasumsikan mempunyai interval yang sama, yaitu:
 - a. Sangat setuju : skor 4
 - b. Setuju : skor 3
 - c. Tidak setuju : skor 2
 - d. Sangat tidak setuju : skor 1

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam suatu penelitian tidak harus dilakukan penyelidikan terhadap seluruh populasi yang ada, tetapi penyelidikan bertujuan untuk menemukan generalisasinya yang berlaku secara umum, sehingga cukup menggunakan sebagian dari populasi yang ada untuk dijadikan sampel dalam penelitian tersebut.

Menurut Sugiono (2006:72) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Jabal Tsur Kecamatan Pandaan per April 2007, yaitu diketahui jumlah penabung sebanyak 168 nasabah dan jumlah depositan sebanyak 7 nasabah.

2. Sampel

Menurut Sugiono (2006:73) "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi." Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan menggunakan simple random sampling, yaitu pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi, anggota populasi dianggap homogen. Berdasarkan tabel penentuan sampel diketahui apabila jumlah populasi keseluruhan sebanyak 175 nasabah, maka jumlah sampelnya sebesar 105 dengan tingkat kesalahan 10%.

D. Teknik Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian. Lengkap atau tidaknya data yang diperoleh tersebut menentukan keberhasilan dari tujuan penelitian, yaitu untuk menjawab masalah penelitian agar diperoleh data yang tepat pula. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Dalam penelitian ini penggunaan metode dokumentasi untuk memperoleh data mengenai:

- a. Sejarah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Jabal Tsur.
- b. Visi misi Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Jabal Tsur.
- c. Nilai-nilai dasar Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Jabal Tsur.
- d. Produk Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Jabal Tsur.

2. Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan tertulis yang disusun dan disebarakan untuk mendapatkan dan menggali informasi atau keterangan yang diperlukan oleh responden. Daftar pertanyaan seluruhnya berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku responden terhadap keputusan pembelian.

Metode ini menggunakan angket tertutup dengan format tipe likert, yaitu angket yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.

F. Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul melalui angket kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis statistik regresi linier ganda untuk mencari pengaruh antara enam variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat dan digunakan untuk mencari pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Penghitungan analisis data menggunakan bantuan program komputer pengolah data statistik SPSS 11.5 for windows. Dalam melakukan analisis data dilakukan beberapa uji diantaranya:

1. Analisis Regresi Ganda

Analisis regresi ganda digunakan untuk melakukan pengujian pengaruh antara variabel terikat dengan beberapa variabel bebas yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi linier ganda. Bentuk persamaan regresi linier ganda dapat dirumuskan (Sugiono, 2006:211) sebagai berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$

Keterangan:

- Y = Kepatuhan Nasabah
- a = Konstanta
- X1 = Kepatuhan
- X2 = Bukti Langsung

- X3 = Keandalan
- X4 = Daya Tanggap
- X5 = Jaminan
- X6 = Empati
- E = Variabel Error
- B1...b5 = Koefisien Regresi

Setelah dilakukan perhitungan regresi linier berganda, maka dapat diketahui koefisien korelasi (R). Koefisien korelasi (R) bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat digunakan standar interpretasi koefisien korelasi (R) pada tabel di bawah ini:

Tabel 1

Interpretasi Koefisien Korelasi (R)

INTERVAL KOEFISIEN	TINGKAT HUBUNGAN
Antara 0,00 – 0,199	Sangat Rendah
Antara 0,20 – 0,399	Rendah
Antara 0,40 – 0,599	Sedang
Antara 0,60 – 0,799	Kuat
Antara 0,80 – 1,00	Sangat Kuat

HASIL PENELITIAN

Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) “Jabal Tsur” berdiri pada tanggal 16 September 2006 berdasarkan izin dari Bank Indonesia, yaitu (1) Izin Prinsip No.7/1815/DPbS pada tanggal 18 November 2005 dan (2) Izin Operasional No. 8/52/KEP.GBI/2006 pada tanggal 10 Juli 2006, serta AKTA Pendirian (1) Akta Notaris No. 41 Notaris Sartono, SH tanggal 24 Desember 2005 dan (2) Pengesahan Akta Pendirian PT oleh Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia No. C-07617HT.01.01.TH.2006 pada tanggal 15 Maret 2006.

Visi Bank Perkreditan Rakyat Jabal Tsur adalah “Menjadi Bank Perkreditan Rakyat Syariah terkemuka yang selalu mengutamakan kemajuan, kesejahteraan dan kepuasan nasabah”. Untuk mencapai visi tersebut di atas maka misi BPRS Jabal Tsur adalah:

1. Memberikan pelayanan perbankan sistem syariah terbaik dikelasnya berdasarkan Iman dan Taqwa kepada Allah SWT (IMTAQ) dan ibadah dengan mengutamakan pelayanan kepada pengusaha mikro, kecil, menengah

- dan pegawai/pekerja untuk membangun/menunjang perkembangan ekonomi Islami untuk masyarakat Islam khususnya dan masyarakat Indonesia umumnya.
2. Memberikan pelayanan terbaik dan prima kepada nasabah dengan melaksanakan Good Corporate Governance (GCG) berlandaskan IMTAQ.
 3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada shareholders dan stakeholders lainnya.

Produk Bank Perkreditan Rakyat Jabal Tsur

a. Tabungan

Tabungan dengan sistem wadiah adalah tabungan qardhiyu, Haji dan Nafaqah. Sedangkan tabungan dengan sistem bagi hasil (mudarah) berupa Tabungan Umum Jabal Tsur dan Tabungan Pelajar Tarbiyah.

b. Deposito

Deposito Syariah Jabal Tsur 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

- ##### c. Pembiayaan dengan sistem bagi hasil yaitu: pembiayaan mudarah dan musyarakah, sedangkan pembiayaan dengan sistem jual-beli adalah murabahah, salam dan Istisna'. Pembiayaan dengan sistem gadai dan pembiayaan sosial kebajikan yaitu pembiayaan qard al-hasan.

Analisis data merupakan tahap untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan, yaitu untuk membuktikan adanya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat, yang perhitungannya menggunakan program SPSS 11.5 for Windows. Adapun beberapa perhitungan statistik yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Analisis regresi linier berganda

Untuk dapat menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya digunakan analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini variabel bebas yaitu kualitas layanan (X) yang meliputi (X1) kepatuhan, (X2) bukti langsung, (X3) keandalan, (X4) daya tanggap, (X5) jaminan, (X6) empati. Sedangkan variabel terikatnya (Y) yaitu kepuasan nasabah BPRS Jabal Tsur kantor Pandaan.

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS, dapat diketahui persamaan fungsi regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = -3,735 + 0,109 X1 + 0,091 X2 + 0,048 X3 + 0,024 X4 + 0,077 X5 + 0,112 X6$

Persamaan regresi di atas dapat diartikan bahwa koefisien regresi dalam suatu persamaan menunjukkan arah perubahan variabel bebas terhadap variabel

terikat. Tanda positif menunjukkan arah perubahan yang searah antara variabel terikat dengan variabel bebas. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa semua koefisien regresi bertanda positif yang berarti semua variabel bebas memiliki arah perubahan yang searah terhadap variabel terikatnya. Hasil dari persamaan regresi linier berganda dapat dijelaskan sebagai berikut:

Konstanta sebesar 3,735 menyatakan bahwa jika tidak ada faktor kualitas layanan yang terdiri dari kepatuhan, bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, maka kepuasan nasabah akan turun sebesar 3,735 satuan.

Koefisien regresi kepatuhan (X1) sebesar 0,109 menyatakan bahwa jika kualitas layanan atas dimensi kepatuhan (X1) berubah satu satuan maka kepuasan nasabah (Y) pada BPRS Jabal Tsur akan berubah sebesar 0,109. Itu berarti jika kualitas layanan atas dimensi kepatuhan (X1) meningkat, maka kepuasan nasabah (Y) meningkat dan sebaliknya, jika kualitas layanan atas dimensi kepatuhan (X1) menurun, maka kepuasan nasabah (Y) akan turun, dengan asumsi variabel yang lain tetap.

Koefisien regresi bukti langsung (X2) sebesar 0,091 menyatakan bahwa jika kualitas layanan atas dimensi bukti langsung (X2) berubah satu satuan maka kepuasan nasabah (Y) pada BPRS Jabal Tsur akan berubah sebesar 0,091. Itu berarti jika kualitas layanan atas dimensi bukti langsung (X2) meningkat, maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat dan sebaliknya, jika kualitas layanan atas dimensi bukti langsung (X2) menurun maka kepuasan nasabah (Y) akan turun, dengan asumsi variabel yang lain tetap.

Koefisien regresi keandalan (X3) sebesar 0,048 menyatakan bahwa jika kualitas layanan atas dimensi keandalan (X3) berubah satu satuan maka kepuasan nasabah (Y) pada BPRS Jabal Tsur akan berubah sebesar 0,048. Itu berarti apabila kualitas layanan atas dimensi keandalan (X3) meningkat, maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat dan sebaliknya apabila kualitas layanan atas dimensi keandalan (X3) menurun, maka kepuasan nasabah (Y) akan turun dengan asumsi variabel yang lain tetap.

Koefisien regresi daya tanggap (X4) sebesar 0,024 menyatakan bahwa jika kualitas layanan atas dimensi daya tanggap (X4) berubah satu satuan maka kepuasan nasabah (Y) pada BPRS Jabal Tsur akan berubah sebesar 0,024. Itu berarti jika kualitas layanan atas dimensi daya tanggap (X4) meningkat, maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat dan sebaliknya, jika kualitas layanan atas dimensi daya tanggap (X4) menurun maka kepuasan nasabah (Y) akan turun, dengan asumsi variabel yang lain tetap.

Koefisien regresi jaminan (X5) sebesar 0,112 menyatakan bahwa jika

kualitas layanan atas dimensi empati (X6) berubah satu satuan maka kepuasan nasabah (Y) pada BPRS Jabal Tsur akan berubah sebesar 0,112. Itu berarti jika kualitas layanan atas dimensi empati (X6) meningkat, maka kepuasan nasabah (Y) akan meningkat dan sebaliknya, jika kualitas layanan atas dimensi empati (X6) menurun, maka kepuasan nasabah (Y) akan turun dengan asumsi variabel yang lain tetap.

Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,696 menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikatnya, yaitu kualitas layanan atas dimensi kepatuhan (X1), kualitas layanan atas dimensi bukti langsung (X2), kualitas layanan atas dimensi keandalan (X3), kualitas layanan atas dimensi daya tanggap (X4), kualitas layanan atas dimensi jaminan (X5) kualitas layanan atas dimensi empati (X6) serta variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y) pada BPRS Jabal Tsur berdasarkan tabel interpretasi koefisien korelasi oleh Sugiono (2006:216). Hubungan ini dikatakan kuat karena berada antara 0,60 sampai 0,799.

Nilai koefisien determinasi yang sudah disesuaikan (adjusted Rsquare) sebesar 0,484. Hal ini menunjukkan kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi secara bersama-sama oleh kualitas layanan yang terdiri dari kepatuhan (X1), bukti langsung (X2), keandalan (X3), daya tanggap (X4), jaminan (X5), empati (X6) sebesar 48,8%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut. Pertama, kekuatan hubungan antara kualitas layanan yang terdiri atas dimensi kepatuhan (X1), bukti langsung (X2), keandalan (X3), daya tanggap (X4), dimensi jaminan (X5), dan empati (X6) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada BPRS Jabal Tsur diketahui dari nilai koefisien korelasi (R) yaitu sebesar 0,696. Berdasarkan tabel interpretasi koefisien korelasi oleh Sugiono (2006:216) hubungan ini dikatakan kuat, yaitu berada antara 0,60 sampai 0,799.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Syafii Muhammad, 2001. Bank Syariah: dari Teori ke Praktek, Jakarta: Gema Insani Press.
- Arifin, Zainal, 2002. Dasar Dasar Manajemen Bank Syariah, Jakarta: Tazkia Institute.

- Arikunto, Suharsimi, 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktek*, Jakarta: PT Adi Mahasatya.
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium, Jilid 1*. Molan, terjemah Alexander Sindoro, Jakarta: Prenhallindo.
- Mowen, John C dan Minor, 2002. *Perilaku Konsumen, Jilid 2*. Penerjemah Yahya, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Muhammad, 2005. *Manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPM.
- _____, 2001. *Bank Syariah: Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman*, Yogyakarta: Ekonisia.
- REDI (Regional Economic Development Institute), 2005/2006. *Laporan Hasil Survey Kepuasan Nasabah BPR & LPD*.