

ANALISIS PENGARUH SERVICE EXCELLENCE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENABUNG PADA BPR SYARIAH HAJI MISKIN CABANG PAYAKUMBUH

Kevin Afrizal Saputra *

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi
afrizalkevin8@gmail.com

Novera Martilova

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi
martilovanovera@gmail.com

Abstract

The growth of saving customers from year to year fluctuates, the increase in the number of customers at BPR Syariah Haji Miskin Cabang Payakumbuh from year to year sometimes increases, sometimes decreases. Competition between BPRS Haji Miskin Cabang Payakumbuh with other BPRS and with Sharia Commercial Banks which are required to provide the best service in order to increase customer satisfaction and loyalty as well as improve the company's image. The aim of this research is to find out and analyze whether there is an influence and how much influence service excellence has on customer satisfaction of savers at BPR Syariah Haji Miskin Cabang Payakumbuh. The method used in this research is quantitative with data collection techniques, namely observation and questionnaires. Meanwhile, the data analysis technique uses correlation analysis, simple linear regression analysis, namely $Y = a + bx$, t-test and determinant test (R^2) to see the contribution of the independent variable to the dependent variable. From the research data obtained through simple linear regression, it was obtained that $Y = 12.319 + 0.358(X)$ this figure shows a positive value so it is concluded that variable X has an influence on variable Y at BPR Syariah Haji Miskin Cabang Payakumbuh. The coefficient of determination (R^2) value was 0.270. This means that there is an influence between variable X on variable Y of 27%. The results of this research show that the service excellence variable (X) has a positive influence on the customer satisfaction variable (Y), although the influence is weak with a small contribution, from this research the service excellence variable can be said to contribute and have a positive influence on customer satisfaction because it obtains good results. Significant.

Keywords: Service Excellence, Customer Satisfaction, BPR Syariah Haji Miskin Payakumbuh

Abstrak

Pertumbuhan nasabah penabung dari tahun ketahun terjadi fluktuatif, penambahan jumlah nasabah pada BPR Syariah Haji Miskin Cabang Payakumbuh dari tahun ketahun terkadang mengalami kenaikan terkadang mengalami penurunan. Persaingan antara BPRS Haji Miskin Cabang Payakumbuh dengan BPRS lain dan dengan Bank Umum Syariah yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah serta meningkatkan citra perusahaan. tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh dan seberapa besar pengaruh *service excellence* terhadap kepuasan nasabah penabung di BPR Syariah Haji Miskin Cabang Payakumbuh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi dan kuesioner. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis korelasi, analisis regresi linear sederhana yaitu $Y = a + bx$, uji t-Test dan uji determinan (R^2) untuk melihat kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari data hasil penelitian yang didapatkan melalui regresi linear sederhana diperoleh $Y = 12,319 + 0,358 (X)$ angka ini menunjukkan nilai yang positif sehingga disimpulkan bahwa variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y pada BPR Syariah Haji Miskin Cabang Payakumbuh. Nilai koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,270. Artinya ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y sebesar 27%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *service excellence* (X) memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan nasabah (Y), walaupun pengaruhnya lemah dengan kontribusi sedikit, dari penelitian ini variabel *service excellence* dapat dikatakan memberikan kontribusi dan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah karena memperoleh hasil yang signifikan.

Kata kunci: *Service Excellence, Kepuasan Nasabah, BPR Syariah Haji Miskin Payakumbuh*

I. Pendahuluan

Sektor perbankan saat ini sedang mengalami kemajuan pesat yang didukung oleh semakin banyaknya permasalahan yang kompleks. Bank harus memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat dan secara efektif memenuhi kewajiban layanannya dalam industri. Untuk berhasil dalam pasar yang semakin kompetitif, mereka harus melakukan segala upaya untuk memberikan layanan terbaik. Semakin kompetitif...

Untuk mengatasi meningkatnya persaingan antar bank, banyak taktik layanan pelanggan telah dikembangkan untuk mempertahankan dan menarik pelanggan baru, sehingga memerlukan pembentukan citra publik yang positif. Untuk menciptakan citra tersebut dapat dilakukan dengan mengedepankan

kualitas produk, kualitas layanan, dan keamanan, serta memastikan pekerja mendapatkan pelatihan yang komprehensif untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Dalam menghadapi permasalahan ini, setiap perusahaan atau bank memberikan pelayanan yang prima, yaitu perilaku atau pendekatan karyawannya dalam memberikan dukungan yang memadai kepada konsumen. Meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan lebih efisien ketika pejabat atau karyawan memiliki pemahaman mendalam tentang sifat dan atribut pelanggan.

Menerapkan layanan yang patut dicontoh sangat penting di sektor perbankan untuk mempertahankan dan menarik calon nasabah. Pelayanan bank harus mencerminkan pendekatan menyeluruh pekerja terhadap konsumen. Tujuan utama bank kami adalah memberikan layanan terbaik, yang ditandai dengan sikap ramah, mudah didekati, dan sangat kompeten. Kami bertujuan untuk menjamin kesenangan klien, menumbuhkan kecenderungan kuat untuk bisnis yang berulang. Dengan menerapkan metodologi ini, perwakilan layanan pelanggan dapat memperoleh kepuasan dari pekerjaan mereka dan memajukan karir mereka di sektor perbankan.

Nasabah harus diberikan layanan yang bijaksana dan tepat waktu sehubungan dengan transaksi perbankan mereka. Jika mereka diabaikan atau jika layanan gagal mencapai ekspektasi kecepatan mereka, mereka akan mengakhiri afiliasi mereka dengan perusahaan atau bank tersebut dan beralih ke perusahaan atau bank pesaing. Hal ini dapat menyebabkan penurunan pendapatan bank dan berpotensi menimbulkan kerugian finansial. Oleh karena itu, bank hendaknya berupaya untuk mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah untuk mengetahui sejauh mana kebahagiaan yang dialami nasabah bank yang bersangkutan.

Tingkat kepuasan klien diklasifikasikan menjadi tiga derajat berbeda. Tingkat awal dilambangkan sebagai "Diharapkan", yang mencakup peristiwa dan hasil yang diramalkan dan diinginkan konsumen. Meskipun demikian, kegagalan untuk memenuhi harapan-harapan ini tidak mengurangi kepuasan mereka secara keseluruhan. Terlebih lagi, hasrat berkaitan dengan hasrat tak berwujud yang ada sepenuhnya di dalam dunia pikiran kita hingga hasrat tersebut terwujud. Selain itu, terdapat pula kejadian-kejadian yang tak terduga, khususnya kejadian-kejadian yang tak bisa diprediksi namun terjadi.

Untuk menangani peningkatan basis klien secara efektif, penting untuk menilai penerapan komponen layanan yang luar biasa dan dampaknya

terhadap akuisisi pelanggan. Persaingan pasti muncul ketika berupaya memberikan konsumen kualitas layanan tingkat tertinggi. Persaingan dapat muncul dari BPR syariah lainnya, seperti BPR Syariah Al Makmur dan BPR Syariah Carana Kiat Andalas, atau dari Bank Umum Syariah, seperti Bank Nagari Syariah dan Bank Muamalat. Melihat kondisi tersebut, maka penting bagi BPR Syariah Haji Miskin Cabang Payakumbuh untuk memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, serta memperkuat reputasi perusahaan.

Peningkatan jumlah nasabah yang menabung, khususnya di BPR Syariah Haji Miskin Cabang Payakumbuh, menunjukkan peningkatan rata-rata jumlah nasabah tabungan yang stabil setiap tahunnya. Namun demikian, tingkat kenaikannya tidak konsisten. Selama periode 2017 hingga 2018, tercatat terjadi peningkatan sebesar 24,1%. Pada tahun berikutnya, mulai tahun 2018 hingga 2019, tingkat ekspansi sebesar 23%. Antara tahun 2019 dan 2020 terjadi penurunan laju pertumbuhan yaitu sebesar 9,7%. Selanjutnya, terjadi penurunan lebih lanjut dalam tingkat pertumbuhan dari tahun 2020 ke tahun 2021. Berdasarkan angka terbaru untuk tahun 2022, jumlah klien meningkat sebesar 22%, dan persentase peningkatannya adalah 8,3%.

Menilai pemberian layanan yang luar biasa sangat penting dalam menanggapi tingkat pertumbuhan klien yang bervariasi dari waktu ke waktu. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap perluasan nasabah Tabungan Miskin BPR Syariah Haji Cabang Payakumbuh.

II. Metode Penelitian

A. Jenis penelitian

Metodologi penelitian yang dipakai yakni penelitian deskriptif kuantitatif yang secara khusus berfokus untuk menjelaskan pengaruh service excelent terhadap kepuasan nasabah pada BPR Syariah Haji Miskin Cabang Payakumbuh.

B. Lokasi penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini diterapkam pada PT. BPRS Syariah Haji Miskin. Periode penelitian dimulai pada bulan November 2023 dan berlanjut hingga selesai.

C. Jenis Dan Sumber Data

Studi ini menggabungkan data primer dan sekunder. Data primer berkaitan dengan data yang tidak diubah yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui penggunaan instrumen yang dirancang sendiri. Peneliti kemudian menganalisis data secara independen untuk mengatasi masalah

spesifik yang sedang diselidiki. Data sekunder yakni kabar yang diperoleh dari sumber luar kemudian diolah untuk keperluan publikasi tertentu.

Penelitian ini mengumpulkan data primer dengan mengedarkan kusioner secara langsung ke nasabah BPR Syariah Cabang Haji Miskin Payakumbuh yang juga merupakan deposan. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data statistik dari BPR Syariah Cabang Payakumbuh Haji Miskin sebagai data sekunder.

D. Populasi dan Sampel

Sebagaimana dikemukakan Murni (2014:149), populasi merujuk pada keseluruhan nilai potensial atribut-atribut tertentu dari sekelompok objek yang diteliti. Penelitian ini berfokus pada demografi konsumen yang memiliki rekening tabungan di BPR Syariah Haji Miskin khususnya di Cabang Payakumbuh. Ukuran sampel untuk penelitian ini terdiri dari 2.933 nasabah tabungan.

Sedangkan sampel merupakan representasi dari ukuran dan atribut populasi. Untuk menjamin akurasi, sampel yang dhimpun dari populasi harus benar-benar spesimen. Penelitian ini mengusung Probability Sampling untuk memilih sampel sebanyak 97 nasabah BPR Syariah Tabungan Haji Miskin Cabang Payakumbuh.

E. Teknik pengumpulan data

Penelitian ini mengusung metode pemghhimpunan data observasi, yang melibatkan pendokumentasian secara sistematis peristiwa, perilaku, objek yang diamati, dan unsur-unsur relevan yang diperlukan untuk membantu penelitian yang sedang berlangsung. Wawancara adalah teknik penghimpunan data yang digunakan dalam metode survei, yang melibatkan penyajian lisan serangkaian pertanyaan kepada responden. Selanjutnya menggunakan instrumen survei yang segera disebarluaskan kepada peserta dan melakukan proses pencatatan informasi.

F. Teknik analisis data

Analisis akan dilakukan dengan menggunakan data yang didapat untuk mengatasi permasalahan yang disebutkan sebelumnya:

1. Uji instrument

a. Uji validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai derajat validitas instrumen (angket) yang dipakai dalam penghimpunan data. Uji validitas ini dikerjajn untuk mendeteksi apakah item-item yang dimasukkan dalam kuesioner mewakili subjek penelitian secara akurat dan definitif.

Kaidah pengujian

- 1) Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai p-value $<$ nilai α (0,05), maka item pertanyaan/pernyataan dalam instrumen dinyatakan valid.
- 2) Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ atau nilai p-value $>$ nilai α (0,05), maka item pertanyaan/pernyataan dalam instrumen dinyatakan tidak valid.

b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, khususnya kemampuan instrumen tersebut dalam menghasilkan hasil yang konsisten dalam berbagai kejadian dan periode waktu. Dalam uji reliabilitas digunakan Teknik Cronbach's Alpha untuk mengetahui ketergantungan suatu instrumen. Suatu instrumen dibidang reliabel jika mempunyai koefisien reliabilitas atau alpha sebesar 0,6.

Kaidah pengujian

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrument tersebut dapat dikatakan reliable, kuesioner dapat dipercaya dan dapat digunakan.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument tersebut dapat dikatakan tidak reliable, kuesioner tidak dapat dipercaya dan dapat digunakan.

2. Uji asumsi klasik

a. Uji normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel independen dan dependen menunjukkan distribusi normal.

Acuan regresi yang efektif harus mencakup analisis grafis dan uji statistik, dengan kadar sebagai berikut:

- 1) Apabila angka signifikansi atau angka probabilitas $>$ 0,05 maka, hipotesis diterima karena data tersebut terdistribusi secara normal.
- 2) Apabila angka signifikansi atau angka probabilitas $<$ 0,05 maka, hipotesis ditolak karena data tidak terdistribusi secara normal.

b. Uji autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui adanya penyimpangan korelasi antara residu suatu observasi dengan observasi lain dalam model regresi.

Salah satu pengujiannya menggunakan metodologi uji Durbin Watson (DW) pada tingkat signifikansi 95% ($\alpha=0,05$) untuk tujuan pengambilan keputusan, dengan menggunakan kriteria sebagai berikut

- 1) Jika $DW < dL$ atau $DW > 4 - dL$, maka terdapat autokorelasi.

- 2) Jika $dU < DW < 4 - dU$, maka tidak terdapat autokorelasi.
- 3) Jika $dL \leq DW \leq dU$ atau $4 - dU \leq DW \leq 4 - dL$, uji Durbin Watson tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti (inconclusive)

3. Analisis regresi linier sederhana

Penelitian ini memakai analisis regresi linier sederhana sebagai metode statistik untuk menguji dampak keunggulan layanan terhadap kepuasan nasabah pada BPR Syariah Haji Miskin Cabang Payakumbuh.

Regresi linier sederhana merupakan salah satu teknik statistik yang dapat didefinisikan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = variable dependen

X = variable independen

a = constanta (apabila nilai x sebesar 0, maka Y akan sebesar a atau constanta)

b = koefisien regresi (angka peningkatan atau penurunan)

4. Uji koefisien determinasi

Koefisien determinasi (R^2) mengkuantifikasi sejauh mana model dapat memperhitungkan variasi variabel terkait. Koefisien determinasi berkisar dari nol sampai satu. Skor R^2 menunjukkan bahwa variabel independen mempunyai kapasitas yang minimal dalam menjelaskan fluktuasi variabel dependen. Nilai yang mendekati satu menunjukkan bahwa variabel independen memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi perubahan variabel dependen.

Rumus koefisien determinasi diberikan oleh:

$$KP = r^2 \times 100 \%$$

Keterangan:

KP = nilai koefisien determinasi

r^2 = nilai koefisien korelasi

5. Uji hipotesis (Uji t)

Uji t terutama digunakan untuk memastikan signifikansi statistik dari koefisien regresi. Uji parsial yang kerap disebut dengan uji t dipakai untuk menilai pentingnya tiap-tiap variable independen terhadap variable dependen dengan menguji koefisien regresi. Rumus uji-t adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{1 - r^2}$$

Keterangan:

t = Nilai uji t

r = Koefisien Korelasi

r² = Koefisien Determinasi

n = Jumlah Sampel

Hipotesis yang diterapkan di eksperimen ini yaitu:

H₀ : t_{hitung} ≤ t_{tabel} maka tidak terdapat pengaruh antara variabel dependent terhadap variabel independent.

H₁ : t_{hitung} > t_{tabel} maka terdapat pengaruh antara variable dependent terhadap variabel independent.

III. Hasil Dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Tujuan uji validitas adalah untuk menilai derajat validitas instrumen (angket) yang digunakan dalam pengumpulan data. Saat menganalisis validitas setiap item dalam angket, pendekatannya adalah dengan memeriksa nilai output pada kolom total item tabel korelasi, khususnya nilai hitung (r), dan membandingkannya dengan nilai acuan (rtabel). Alternatifnya, kita dapat membandingkan nilai p dengan tingkat signifikan yang telah ditentukan (α) sebesar 0,05. 5 persen.

Berdasarkan hasil olah data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh item-item pernyataan pada variable X (*Service Excellence*) dan variable Y (Kepuasan Nasabah) dapat dikatakan sah, kerana dari output yang didapatkan seluruh item pernyataan memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari pada nilai r_{tabel}, dimana nilai r_{tabel} dengan tingkat signifikan 0,05 adalah 0,1996.

2. Uji Realiabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan konsistensi alat ukur dalam penggunaannya, yaitu kemampuannya dalam menghasilkan hasil yang konsisten dalam berbagai kejadian dan periode waktu. Uji reliabilitasnya menggunakan Teknik Cronbach Alpha yang menentukan ketergantungan suatu instrumen berdasarkan koefisien reliabilitas atau alpha-nya. Suatu instrumen dianggap reliabel jika mencapai koefisien 0,6 atau lebih tinggi.

Berdasarkan data yang diperoleh, terlihat bahwa baik variabel X (Keunggulan Pelayanan) maupun variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

mempunyai nilai Cronbach Alpha diatas nilai minimum yang dibutuhkan yaitu 0,60. Nilai Cronbach Alpha untuk variabel X (Keunggulan Pelayanan) sebesar 0,752, sedangkan untuk variable Y (Kepuasan Pelanggan) sebesar 0,683. Mengingat hasilnya melebihi 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa variable X (Keunggulan Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dapat dianggap reliabel.

3. Uji normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel independen dan dependen menunjukkan distribusi normal. Data dianggap mengikuti distribusi normal jika nilai signifikansi atau nilai probabilitas lebih besar dari 0,05. Data dianggap berdistribusi tidak normal bila nilai signifikansi atau probabilitasnya kurang dari 0,05.

Analisis data penelitian menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,065 yang melebihi ambang batas 0,05. Oleh karena itu, dapat ditetapkan bahwa data yang diuji mengikuti distribusi normal.

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui adanya anomali korelasi antara residu suatu peninjauan dengan residu peninjauan lain dalam acuan regresi. Salah satu pengujiannya menggunakan metodologi uji Durbin Watson (DW) dengan ambang signifikansi 95% ($\alpha=0,05$) untuk tujuan pengambilan keputusan:

- a. Jika $DW < dL$ atau $DW > 4 - dL$, maka terdapat autokorelasi.
- b. Jika $dU < DW < 4 - dU$, maka tidak terdapat autokorelasi.
- c. Jika $dL \leq DW \leq dU$ atau $4 - dU \leq DW \leq 4 - dL$, uji Durbin Watson tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti (inconclusive).

Berdasarkan tabel Distribusi Durbin Watson, dengan jumlah sampel (N) sebanyak 97 responden, nilai kritis bawah (dL) sebesar 1,6485 dan nilai kritis atas (dU) sebesar 1,6901. Nilai Durbin-Watson (DW) untuk acuan regresi sebesar 2,007. Nilai regresi Durbin Watson (DW) berada pada rentang $dU < d < (4-dU)$, khususnya ($1,6901 < 2,007 < 2,3099$). Apabila nilai dU lebih kecil dari DW namun lebih besar dari $4 - dU$ pada uji Durbin Watson menunjukkan tidak adanya autokorelasi dan memungkinkan diterimanya hipotesis nol.

5. Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana ialah teknik statistik yang dipakai untuk menghitung sejauh mana dampak variable independen/prediktor (X) terhadap variable dependen/kriteria (Y) dan membuat prediksi

terhadap variabel dependen berdasarkan variable independen itu. Dalam uji regresi linier sederhana, pengambilan keputusan dapat dipahami sebagai proses membandingkan angka signifikansi dengan angka probabilitas yang telah diabsahkan sebesar 0,05. Jika p-value lebih kecil dari 0,05 maka menerngkan bahwa variable X (Keunggulan Pelayanan) ada pengaruh yang signifikan secara statistik atas variable Y (Kepuasan Pelanggan). Namun apabila nilai signifikansinya melebihi 0,05 berarti variable X (Keunggulan Pelayanan) tiada memiliki efek terhadap variable Y (Kepuasan Pelanggan).

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.319	3.047		4.042	0.000
Pelayanan Prima	0.358	0.057	0.543	6.308	0.000

Sumber : Olah Data SPSS Penelitian

Dari tabel output yang tersedia terlihat nilai hitngnya sebesar 6,308 dengan angka signifikansi 0,000. Karena nilai tersebut rendah dari 0,05 maka boleh diputuskan bahwa acuan regresi pas untuk memprediksi variable keunggulan pelayanan (service excelent) dan hubungan antara variabel X (Keunggulan Pelayanan) dan variabel Y (Kepuasan Pelanggan).

Persamaan regresi digunakan untuk mendapati sepanjang mana variable X (Keunggulan Pelayanan) mempengaruhi variable Y (Kepuasan Pelanggan):

$$Y = a + bX$$

$$Y = 12,319 + 0,358 (X)$$

Dimana: a = Konstanta

Y = Kepuasan Nasabah

X = Service Excellence/ Pelayanan Prima

Persamaan regresi tersebut meperlihatkan nilai constanta an sejumlah 12,319. Artinya dengan tak adanya pelayanan prima hingga kepuasan pelanggan berkisar 12,319%. Secara bersamaan, nilai bX sebesar

0,358 menunjukkan bahwa peningkatan keunggulan layanan akan menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,358%.

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) mengkuantifikasi sampai mana acuan dapat menjelaskan variasi variable berkorelasi. Koefisien determinasi mengkuantifikasi sampai mana kapasitas acuan memperhitungkan fluktuasi variable dependen. Nilai R^2 menunjukkan adanya keterbatasan yang signifikan pada kekuatan penjelas variabel independen dalam memperhitungkan fluktuasi variabel dependen. Angka yang mengarah ke angka satu menunjukkan bahwa variable independen mengasung hampir semua informasi yang diperlukan demi meramalkan fluktuasi variable dependen.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.520 ^a	0.270	0.263	2.04988	2.007

Sumber : Olah Data SPSS Penelitian

Dari output dapat dilihat bahwa besarnya nilai (R) yaitu berkisar 0,520 dan nilai (R^2) berkisar 0,270. Artinya berpengaruh antara variable X (*Service Excellence*) terhadap variable Y (Kepuasan Nasabah) sebesar 27% sedangkan sisanya 73% ada pengaruh dari variabel-variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini, seperti faktor kualitas produk, faktor harga, faktor emosional dan faktor kemudahan. Persentase tersebut memiliki pengaruh lemah dengan kontribusi sedikit.

7. Uji Hipotesis

Uji-t terutama digunakan untuk memastikan tingkat signifikansi koefisien regresi. Koefisien regresi yang signifikan memperlihatkan sepanjang mana variable independen (kualitas pelayanan) memberikan kontribusi independen terhadap penjelasan variabel dependen (kepuasan pelanggan). Dengan memeriksa kemungkinan dan membandingkannya dengan tingkat kesalahan yang dipilih (α), khususnya 5% atau 0,05. Nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan signifikansi statistik.

Dasar pengambilan keputusan jga dapat dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka tidak

terdapat pengaruh antara variabel independen (service excellence) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Sebaliknya, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh antara variabel independen (service excellence) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah).

Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.319	3.047		4.042	0.000
1 Pelayanan Prima	0.358	0.057	0.543	6.308	0.000

Sumber : Olah Data SPSS Penelitian

Berdasarkan output diatas diperoleh t_{hitung} untuk variabel X sebesar 6,308 dan derajat kebebasan (N-2) atau $97-2 = 95$, maka didapat nilai $t_{tabel} = 1,985$, sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai sig (0,000). Dari hasil perhitungan diatas menggunakan SPSS 23 dapat dilihat nilai t_{hitung} dari variable independen (service excellence) sebesar 6,308. Suatu variable dikatakan signifikan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dimana t_{tabel} adalah 1,985. Dan bisa diputuskan bahwa variable independen (service excellence) ada pengaruh terhadap variable dependen (kepuasan nasabah) pada BPR Syariah Haji Miskin Cabang Payakumbuh.

B. Pembahasan

Diakui secara luas bahwa keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya ditentukan oleh perolehan pelanggan, tetapi juga oleh kemampuan mempertahankan pelanggan, memastikan loyalitas mereka, dan mencegah mereka beralih ke pesaing. Dalam menghadapi persaingan perusahaan yang semakin meningkat, menjaga loyalitas klien merupakan langkah penting untuk kelangsungan hidup.

Penelitian yang dilakukan pada BPR Syariah Cabang Haji Miskin Payakumbuh menyatakan keunggulan pelayanan punya pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung di cabang tersebut. Kesimpulan ini didukung oleh banyak data.

Analisis data menunjukkan bahwa keunggulan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah penabung BPR Syariah Haji Miskin

Cabang Payakumbuh. Dengan memeriksa hasil regresi linier sederhana, kita mengamati bahwa persamaan $Y = 12,319 + 0,358X$ memberikan hasil positif. Tanda positif pada koefisien regresi menunjukkan adanya pengaruh yang baik, meskipun dampaknya lemah dan kontribusinya kecil.

Persamaan $Y = 12,319 + 0,358X$ mewakili hubungan antara variabel keunggulan pelayanan dengan variabel kepuasan nasabah pada BPR Syariah Haji Miskin Cabang Payakumbuh. Nilai koefisien yang positif memperlihatkan bahwa pada variabel keunggulan pelayanan ada pengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uji koefisien determinasi didapat angka R^2 0,270 atau setara dengan 27%. Data tersebut menunjukkan bahwa keunggulan layanan menyumbang 27% pengaruh terhadap kepuasan nasabah penabung di BPR Syariah Haji Miskin Cabang Payakumbuh. Proporsi ini mempunyai dampak yang dapat diabaikan dengan kontribusi yang minimal. Untuk lebih jelasnya, meskipun dampaknya terbatas dan kontribusinya kecil, variabel kualitas pelayanan dapat mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan penabung sebesar 27%. Sisanya sebesar 73% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. 73% ini mencakup berbagai aspek, termasuk kualitas produk, harga, emosi, dan kenyamanan.

Temuan penelitian menunjukkan variabel keunggulan pelayanan (X) adanya pengaruh yang baik terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y), namun dengan pengaruh yang terbatas dan kontribusi yang kecil. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel keunggulan pelayanan memberikan kontribusi signifikan dan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan.

IV. Kesimpulan

Penelitian yang dilakukan pada BPR Syariah Haji Miskin Cabang Payakumbuh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada cabang tersebut, dibuktikan dengan beberapa temuan :

1. Fungsi $Y = 12,319 + 0,358 (X)$ diperoleh dari data penelitian dan data diperoleh melalui regresi linier sederhana. Nilai positif dari angka tertulis itu memperlihatkan bahwa variabel keunggulan pelayanan ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BPR Syariah Haji Miskin Cabang Payakumbuh. Data penelitian menunjukkan nilai hitung sebesar 6,308 dengan angka signifikansi 0,000. Nilai ini kurang

dari 0,05. Dengan demikian, dampak pemberian pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan dapat dikatakan cukup besar, hal ini ditunjukkan dengan angka signifikansi sebesar 0,000 yang kurang dari 0,05. Dan dapat disimpulkan bahwa variable independen keunggulan layanan mempunyai pengaruh langsung terhadap variable dependen kebahagiaan pelanggan.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien korelasi (R) bernilai 0,520 serta koefisien determinasi (R^2) bernilai 0,270. Hal ini menyatakan adanya korelasi antar variabel. Proporsi ini mempunyai dampak yang dapat diabaikan dengan kontribusi yang minimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Brata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bungin, Burhan. 2015. *Metodologi Penelitian kuantitatif, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta:Kencana.
- Chandra, Teddy, dkk. 2020. *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*. Purwokweto: CV IRDH.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima* Yogyakarta: Gava Media.
- Hermanto. 2019. *Faktor pelayanan, kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Surabaya: Jakad Publishing.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Ruslan, Rosady. 2013. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

Jurnal :

- Hadiyanti, Ernandi . 2019. *Kreativitas Dan Inovasi Berpengaruh Terhadap Kesahaan Usaha Kecil*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 13, Maret 2011.
- Hidayati, Nurul dan Siti Amilatus Zahro. 2022. *Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah (Pada PT. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Lenteng)*, (Jurnal Ekomadania, Vol. 6. No. 1.
- Kurniawan, Danang. 2020. *Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam di Bank Syariah*. (Tawazun: Journal of Sharia Economic Law). Volume 3. Nomor 1.

Raziawati, Fazri Samia dan Lutfi Esa Herliyani Ma'rup. 2021. *.Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Di Pt Bpr Kerta Raharja Bandung*. (Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi) Vol. 5 No. 2.

Syafiq, Ahmad . 2019. *Penerapan Etika Bisnis Terhadap Kepuasan Konsumen dalam pandangan Islam*. Jurnal El-Faqih, Volume 5, Nomor 1.