

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI SYARIAH KCP KARTINI -DEPOK

¹⁾ Muhlis, ²⁾ Haryani

¹⁾ Dosen Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III, Karadenan, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia

Email: muhlis@dewantara.ac.id

²⁾ Alumni Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III, Karadenan, Cibinong, Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia

Email: hanni.adheeva20@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine how much the physical service variable, reliability, responsiveness, assurance and empathy affect customer satisfaction at BNI Syariah KCP Kartini. This study uses a questionnaire as an instrument to take a sample of 100 respondents, who are BNI Syariah KCP Kartini Depok customers. The results of data analysis using multiple linear regression showed that partially, just empathy had a positive and significant effect on customer satisfaction at BNI Syariah KCP Kartini. Simultaneously note that F statistic $> F$ table so that H_0 is rejected, meaning that together physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy affect satisfaction customer. The independent variable can explain the dependent variable that is customer satisfaction by 39.6% and the remaining 60.4 is explained by other variables not included in this analysis.

Keywords: *Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, And Empathy.*

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar variabel pelayanan wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Kartini. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrument untuk mengambil sampel sebanyak 100 orang responden, yang merupakan nasabah BNI Syariah KCP Kartini Depok. Hasil analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara parsial hanya empati berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KCP Kartini. Secara simultan diketahui bahwa F statistik $> F$ tabel sehingga H_0 ditolak, artinya secara bersama-sama wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Variabel *independent* mampu menjelaskan variabel *dependen* yaitu kepuasan nasabah sebesar 39.6% dan selebihnya 60.4 dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam analisa ini.

Kata kunci: Wujud Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Asuransi, Empati.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi ini persaingan industri keuangan perbankan sangat bersaing, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Untuk menghadapi persaingan tersebut mengharuskan pada pihak manajemen bank berlomba dalam

bersaing dengan bank lain. Tujuan dalam persaingan tersebut adalah untuk mempertahankan nasabah dan merebut nasabah bank lainnya. Langkah yang dilakukan perbankan adalah bersaing dalam produk yang dijualnya dan bersaing dalam bentuk pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah. Dengan persaingan dalam

bentuk pelayanan bertujuan untuk menjadikan nasabah yang loyal terhadap bank tersebut. Salah satu bank yang ikut andil dan meramaikan dunia perbankan di Indonesia yaitu Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah dan salah satu adalah BNI Syariah KCP Kartini Depok. Berdasarkan jumlah nasabah di BNI syariah KCP Kartini tahun 2016–2018.

Tabel 1. Data Nasabah di BNI syariah KCP Kartini Tahun 2016 – 2018

	2016	2017	2018
Total Nasabah	1229	1009	1570

(Sumber : Data Sekunder BNI Syariah KCP Kartini, 2018)

Jika dilihat dari total pada tahun 2018 terjadi peningkatan yang sangat signifikan sebesar 56% dari tahun sebelumnya. Peningkatan yang signifikan ini harus ditindaklanjuti oleh peningkatan pelayanan, karena nasabah merupakan kunci suksesnya perbankan. Salah satu bagian diperbankan yang selalu berhadapan dengan nasabah adalah bagian *frontliner*, bagian ini terdiri dari *teller*, *customer service* dan *security*. Berdasarkan latar belakang tersebut maka perlunya diteliti pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan diatas, maka penulis membuat perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh bukti fisik *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok?
2. Bagaimana pengaruh kehandalan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok?

3. Bagaimana pengaruh daya tanggap *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok?
4. Bagaimana pengaruh jaminan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok?
5. Bagaimana pengaruh empati *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok?
6. Bagaimana pengaruh Apakah kualitas pelayanan *frontliner* simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah KCP Kartini Depok?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh bukti fisik *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok.
2. Untuk mengetahui pengaruh kehandalan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok.
3. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok.
4. Untuk mengetahui pengaruh jaminan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok.
5. Untuk mengetahui pengaruh empati *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Kualitas menurut Juran (1962) adalah kesesuaian dengan manfaatnya, Crosby

(1979) kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *availability*, *delivery*, *reliability*, *maintainability* dan *cost effectiveness*. Sedangkan menurut Deming (1982) kualitas harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan di masa datang.

Gaspersz (1997) menyebutkan karakteristik yang unik dalam pelayanan diantaranya sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan
2. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan
3. Keterampilan personil diberikan secara langsung kepada pelanggan
4. Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subjektif

Zeithaml *et al.* (1990) menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Bukti fisik adalah bukti fisik dalam pelayanan seperti pelayanan fisik. Kehandalan adalah kemampuan mewujudkan pelayanan yang dijadikan seara akurat dan dapat dipercaya. Dalam hal ini perusahaan jasa memberikan pelayanan yang tepat, cepat dan menghargai semua pihak.

Daya tanggap adalah keinginan atau kesiapan karyawan atau pegawai untuk memberikan pelayanan. Jaminan berhubungan dengan dimensi pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan kemampuan memberikan pelayanan yang jujur, meyakinkan dan terpercaya. Empati adalah kualitas pelayanan dalam hal perhatian yang diberikan oleh pemberi jasa kepada penerima jasa.

Schneider dan Bowen (1985) menyebutkan bahwa pimpinan atau manager sangat sulit dalam mensupervisi secara langsung pada karyawan ketika mereka sedang berinteraksi dengan pelanggan, karena akan mempengaruhi kebebasan pelayanan.

Menurut Kottler (2004), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau

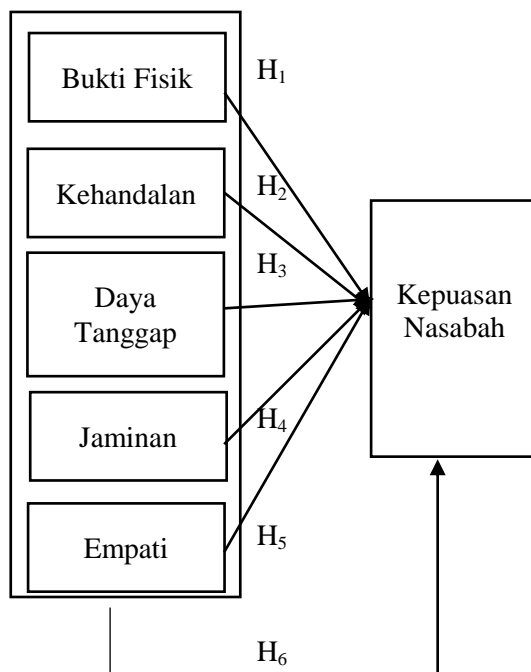
kecewa seseorang yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan akan merasa sangat puas.

Tabel 2. Definisi Operasional

Variabel	Indikator
Bukti Fisik	<ol style="list-style-type: none"> 1. penampilan fisik <i>frontliner</i> 2. kelengkapan atribut <i>frontliner</i> 3. penggunaan <i>grooming/ make up frontliner</i> pemberian layanan yang ramah kepada nasabah
Kehandalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. kecepatan dan ketepatan <i>frontliner</i> dalam memberikan pelayanan 2. pemberian informasi yang jelas kepada nasabah kemampuan komunikasi yang baik terhadap nasabah
Daya tanggap	<ol style="list-style-type: none"> 1. kecepatan <i>frontliner</i> dalam memberikan solusi terhadap permasalahan nasabah 2. pemahaman <i>frontliner</i> dalam memahami kebutuhan nasabah kemudahan dalam pemberian layanan
Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> 1. pemberian rasa aman kepada nasabah dalam bertransaksi 2. <i>frontliner</i> menguasai pengetahuan produk sehingga mampu menjawab pertanyaan nasabah
Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>frontliner</i> memberikan perhatian secara individual kepada nasabah 2. <i>frontliner</i> memiliki kemampuan yang baik untuk mendengar keluhan

	nasabah dan memberikan solusi alternative pemberian apresiasi kepada nasabah
Kepuasan nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan 2. pelayanan di bni syariah layak direkomendasikan kepada orang lain 3. senang dengan doa kebaikan yang diberikan setiap nasabah bertransaksi penggunaan produk secara berkelanjutan

2.2 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Hubungan antar variabel dalam penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

H_0 = Tidak ada pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KCP Kartini Depok.

H_1 = Ada pengaruh variabel bukti fisik terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KCP Kartini Depok.

H_2 = Ada pengaruh variabel kehandalan

terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KCP Kartini Depok.

H_3 = Ada pengaruh variabel Daya Tanggap terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KCP Kartini Depok.

H_4 = Ada pengaruh variabel asuransi terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KCP Kartini Depok.

H_5 = Ada pengaruh variabel empati terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KCP Kartini Depok.

H_6 = Ada pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BNI Syariah KCP Kartini Depok.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kausalitas. Jenis penelitian kausalitas digunakan untuk membuktikan hubungan antara sebab dan akibat beberapa variabel pada situasi yang direncanakan.

3.2 Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor BNI Syariah KCP Kartini-Depok di Ruko Kartini Grande No. 64 G Kelurahan Pancoran Mas Kota Depok. Dengan objek penelitian adalah seluruh nasabah BNI Syariah KCP Kartini-Depok yang memiliki rekening di BNI Syariah KCP Kartini. Waktu penelitian bulan Mei-Juni 2019.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah yang memiliki rekening dan bertransaksi di Bank BNI Syariah KCP Kartini. Jumlah nasabah sampai pada waktu penelitian adalah 1.734 nasabah.

Penentuan jumlah minimal sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan taraf kepercayaan 90 % (tingkat *error* sebesar 0.10) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

N : Jumlah Populasi

n : Jumlah Sampel

e : Taraf kesalahan (pada penelitian taraf kesalahan yang digunakan berkisar 0.10)

Maka perhitungan jumlah sampel minimal adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{1,734}{1 + 1,734(0.10)^2}$$

$$n = \frac{1,734}{18.43} = 94.54$$

Dari hasil tersebut peneliti memutuskan untuk mengambil sampel sebanyak 100 nasabah Bank BNI Syariah KCP Kartini-Depok.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dimana sampel diambil bila sampel merupakan nasabah yang memiliki rekening di Bank Syariah KCP Kartini dan melakukan transaksi minimal 1 kali dalam satu bulan. Pengumpulan data menggunakan kuisioner yang telah dilakukan uji validasi dan uji reabilitas

3.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Nasabah

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi Wujud Fisik

b₂ = Koefisien regresi Kehandalan

b₃ = Koefisien regresi Daya Tanggap

b₄ = Koefisien regresi Jaminan

b₅ = Koefisien regresi Empati

X₁ = Variabel Wujud Fisik

X₂ = Variabel Kehandalan

X₃ = Variabel Daya Tanggap

X₄ = Variabel Jaminan

X₅ = Variabel Empati

e = error

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu cabang BNI Syariah yang berdiri adalah BNI Syariah KCP Kartini Depok. KCP Kartini ini berdiri sejak tahun 2011. Awal mula berdirinya KCP Kartini ini bernama BNI Syariah Mikro Depok. Pada saat itu, KCP ini lebih fokus terhadap pembiayaan mikro dan di bawah naungan Divisi Bisnis Mikro pada Kantor Pusat BNI Syariah. Namun pada bulan November 2018 terjadi transformasi dari unit mikro menjadi unit reguler dan berubah nama menjadi KCP Kartini. Ketika sudah berubah menjadi KCP BNI Syariah reguler, KCP Kartini pun melakukan penjualan produk yang lebih luas dibandingkan pada saat masih menjadi divisi mikro. KCP Kartini Depok ini berlokasi di Jl Raya Citayam Ruko Kartini Grande No 46 G Pancoran Mas Kota Depok, dan KCP Kartini menginduk pada KC Tanah Sareal Bogor.

Adapun Struktur organisasi yang terdapat pada BNI Syariah KCP Kartini Depok terdiri dari : *Sub Branch Manager, Operational Service Head, Sales Asistant, Processing And Collection Assistant, Direct Sales, Customer Services, Teller, Operational And Support Assistant*

4.1 Karakteristik Responden

4.1.1 Jenis Kelamin

Sebagian besar data responden nasabah BNI Syariah KCP Kartini Depok adalah wanita. Hal ini dapat dilihat dari 100 responden jumlah nasabah wanita mendominasi yaitu sebanyak 73 nasabah dan responden pria sebanyak 27 nasabah.

Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen
Laki-laki	27	27%
Perempuan	73	73%

4.1.2 Usia

Usia responden Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok banyaknya direntang usia 21-40 tahun sebanyak 97%.

Tabel 4. Usia Responden

Usia (tahun)	Frekuensi	Persen
< 20	2	2%
21-30	44	44%
31-40	49	49%
41-50	5	5%
> 50	0	0%

4.1.3 Pendidikan

Pendidikan responden Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok paling banyak berpendidikan diploma/sarjana sebesar 77%.

Tabel 5. Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persen
SD/SMP/SMA	3	3%
Diploma/Sarjana	78	78%
Pascasarjana	12	12%
Liannya	7	7%

4.1.4 Pekerjaan

Pekerjaan responden Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok paling banyak adalah pegawai swasta sebesar 63%.

Tabel 6. Pekerjaan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persen
Pelajar/Mahasiswa	2	5%
PNS	5	5%
Pegawai swasta	63	63%
Wiraswasta	14	14%
Lainnya	16	16%

4.1.5 Pendapatan

Pendapatan responden Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok paling besar

sekitar Rp 3.500.000 - 5.500.000 sebanyak 45%.

Tabel 7. Pekerjaan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persen
< Rp 3,5 Juta	28	28%
Rp 3,5-5,5 Juta	45	45%
Rp 5,5-7,5 Juta	21	21%
> Rp 7,5 Juta	6	6%

4.1.6 Sumber Mengenal BRI Syariah

Responden mengenal BRI Syariah lewat televisi, relasi, koran, majalah, brosur dan dari karyawan Bank BRI Syariah sendiri. Sumber pengenalan Bank BRI Syariah paling banyak dari relasi sebanyak 56%.

Tabel 8. Pekerjaan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persen
Televisi	18	18%
Relasi	56	56%
Koran/Majalah	14	14%
Brosur	5	5%
Staf BRI Syariah	7	7%

4.2 Uji Validitas

Uji Validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian angket yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari responden atau sampel penelitian. Uji validitas menggunakan uji *pearson correlation* dengan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item atau soal dengan skor total yang diperoleh dari jawaban responden atau kuesioner dengan tingkat kepercayaan 90%. Nilai r tabel (98;0.1) adalah 0.165. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Jika r hitung $> r$ tabel, maka pernyataan dikatakan valid.
2. Jika r hitung $\leq r$ tabel, maka pernyataan dikatakan tidak valid.

Tabel 9. Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Wujud Fisik (Tangible)	1	0.593	0.165	Valid
	2	0.821	0.165	Valid
	3	0.502	0.165	Valid
	4	0.657	0.165	Valid
Kehandalan (Reliability)	5	0.704	0.165	Valid
	6	0.615	0.165	Valid
	7	0.565	0.165	Valid
Daya Tanggap (Responsive)	8	0.7097	0.165	Valid
	9	0.732	0.165	Valid
	10	0.700	0.165	Valid
Jaminan (Assurance)	11	0.637	0.165	Valid
	12	0.669	0.165	Valid
	13	0.645	0.165	Valid
Empati (Empathy)	14	0.757	0.165	Valid
	15	0.637	0.165	Valid
	16	0.439	0.165	Valid
Kepuasan Nasabah	17	0.628	0.165	Valid
	18	0.492	0.165	Valid
	19	0.624	0.165	Valid
	20	0.587	0.165	Valid
	21	0.611	0.165	Valid

Sumber: data diolah (2019)

Berdasarkan hasil uji validitas terdapat 21 pertanyaan kuisioner memiliki nilai r hitung $>$ r tabel. Sehingga seluruh pertanyaan dinyatakan valid dan kuisioner dapat digunakan dalam penelitian.

4.3 Uji Reliabilitas

Reabilitas adalah uji untuk mengukur tingkat kehandalan kuesioner. Uji reliabilitas yang dipakai dengan menggunakan *alpha cronbach* dengan ketentuan:

1. Jika $\text{Alpha} >$ dari 0,6 maka dapat dikatakan reliabel.
2. Jika $\text{Alpha} \leq$ dari 0.6 maka dapat dikatakan tidak reliable

Dari Tabel 4 dapat dilihat nilai *alpha cronbach* sebesar 0.928 lebih besar dari 0.60 sehingga butir-butir pertanyaan dalam kuisioner merupakan butir pertanyaan yang handal atau realibel.

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas

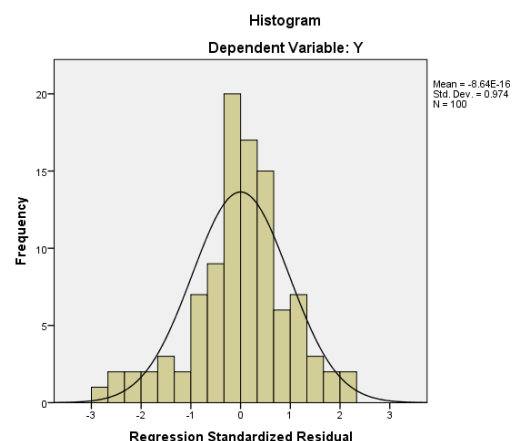
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.928	.930	21

Sumber: data diolah (2019)

4.4 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan uji normalitas histogram.

Berdasarkan hasil uji normalitas dapat dilihat grafik histogram (Gambar 2) memberikan pola distribusi seperti lonceng dengan luas sebelah kanan dan kiri sama besar, sehingga data berdistribusi normal.

**Gambar 2. Uji Normalitas dengan Histogram**

4.5 Uji Multikolinearitas

Tujuan digunakan uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable-variabel *independent*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala multikolinearitas,

Tabel 11. Hasil Uji Multikolinearitas

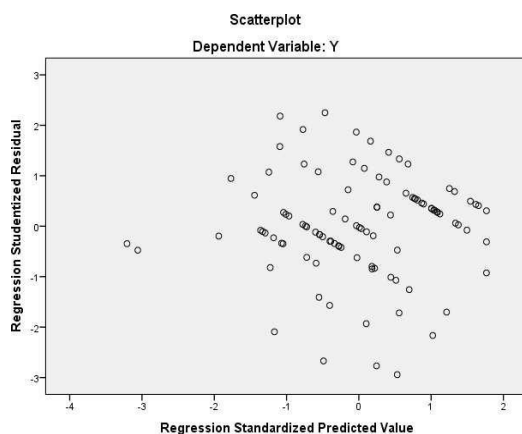
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.090	1.925		1.086	.280		
X1	.208	.144	.165	1.447	.151	.471	2.125
X2	.052	.134	.044	.386	.700	.472	2.119
X3	.197	.135	.152	1.453	.150	.557	1.795
X4	.027	.144	.021	.187	.852	.485	2.060
X5	.591	.128	.437	4.602	.000	.676	1.479

Sumber: data diolah (2019)

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji multikolineritas adalah nilai tolerance lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF kurang dari 10. Pada hasil Tabel 4 diatas dapat dilihat hasil dari tolerance pada semua variabel lebih besar dari 0.10 dan nilai VIF kurang dari 10, Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model regresi.

4.6 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan residual untuk semua pengamatan dalam model regresi. Pengujian dapat dilakukan menggunakan grafik *scatterplot*.

**Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Dari gambar diatas dapat dilihat titik titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

4.7 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil dari pengolahan regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 5. Nilai parameter yang telah diestimasi dapat dilihat pada kolom B, nilai tersebut menunjukkan perubahan variabel *independent* terhadap variabel *dependen*.

Tabel 12. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	2.090	1.925			1.086	.280
X1	.208	.144	.165	1.447	.151	
X2	.052	.134	.044	.386	.700	
X3	.197	.135	.152	1.453	.150	
X4	.027	.144	.021	.187	.852	
X5	.591	.128	.437	4.602	.000	

Sumber: data diolah (2019)

Dari tabel tersebut diatas menunjukan hasil persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = 2.090 + 0.208 X_1 + 0.052 X_2 + 0.197 X_3 + 0.027 X_4 + 0.591 X_5$$

1. Dari tabel diatas dapat dilihat nilai bukti fisik 0.208 artinya jika variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dianggap tetap dan BNI Syariah KCP Kartini meningkatkan kualitas pada variabel bukti fisik, maka setiap peningkatan variabel wujud fisik per satu satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.208.
2. Nilai Kehandalan 0.052 artinya jika variabel wujud fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati dianggap tetap dan BNI Syariah KCP Kartini meningkatkan kualitas pada variabel kehandalan, maka setiap peningkatan variabel kehandalan per satu satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.052.
3. Nilai Daya Tanggap 0.197 artinya jika variabel wujud fisik, kehandalan,

jaminan, dan empati dianggap tetap dan BNI Syariah KCP Kartini meningkatkan kualitas pada variabel daya tanggap, maka setiap peningkatan variabel daya tanggap per satu satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.197.

4. Nilai Jaminan 0.027 artinya jika variabel wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, dan empati dianggap tetap dan BNI Syariah KCP Kartini meningkatkan kualitas pada variabel jaminan, maka setiap peningkatan variabel jaminan per satu satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.027.
5. Nilai Empati = 0.591 artinya jika variabel wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan dianggap tetap dan BNI Syariah KCP Kartini meningkatkan kualitas pada variabel empati, maka setiap peningkatan variabel empati per satu satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0.591.

Berdasarkan dari hasil regresi berganda tersebut, menunjukkan bahwa semua variabel bernilai positif yang artinya semua variabel wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

4.8 Uji t

Uji t parsial bertujuan untuk mengetahui apakah variabel *independent* secara parsial berpengaruh terhadap variabel *dependen*. Adapun dasar dalam pengambilan keputusan uji t dilakukan berdasarkan perbandingan nilai dari nilai t-hitung dengan nilai t-tabel. variabel *independent* secara parsial berpengaruh terhadap variabel *dependen* bila nilai t-hitung > t-tabel. Nilai t-tabel (94;0.10) adalah 1.661.

Tabel 13. Hasil Uji t

Variabel	T-Hit	T-Tab	Ket
Bukti fisik	1.447	1.661	Terima Ho
Kehandalan	0.386	1.661	Terima Ho
Daya tanggap	1.453	1.661	Terima Ho
Jaminan	0.187	1.661	Terima Ho
Empati	4.602	1.661	Tolak Ho

Sumber: data diolah (2019)

Berdasarkan uji t yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa hanya variabel empati yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimana t hitung (4.602) lebih besar dari t tabel (1.661).

4.9 Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui secara simultan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai F-hitung dengan F-tabel. Bila F-hitung > F-tabel, maka secara simultan kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok.

Tabel 14. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	194.180	5	38.836	14.001	.000 ^b
Residual	260.730	94	2.774		
Total	454.910	99			

Sumber: data diolah (2019)

Berdasarkan data pada Tabel 9 di atas diketahui F hitung sebesar 14.001 sedangkan nilai F table (94, 5; 0.10) sebesar 1.91. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa F hitung > F tabel sehingga Ho ditolak dan Ha diterima, artinya secara bersama-sama bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima, dengan demikian PT Bank BNI Syariah KCP Kartini dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk

dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

4.10 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi R^2 digunakan *adjusted R square* untuk mengukur seberapa besar variasi variabel *independent* dapat menjelaskan variabel *dependen* yang diteliti.

Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.653 ^a	.427	.396	1.665

Sumber: data diolah (2019)

Berdasarkan pada tabel diatas ini menunjukkan bahwa nilai *adjusted R square* adalah 0.396 atau 39.6%. Hal ini berarti bahwa variasi variabel *independent* yaitu wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati mampu menjelaskan variabel *dependen* yaitu kepuasan nasabah sebesar 39.6% dan selebihnya 60.4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam analisa atau penelitian regresi ini.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Kartini” adalah sebagai berikut :

1. Analisis Regresi Linier Berganda
Berdasarkan analisis regresi linier berganda menunjukkan hasil persamaan sebagai berikut :
$$Y = 2.090 + 0.208 X_1 + 0.052 X_2 + 0.197 X_3 + 0.027 X_4 + 0.591 X_5$$
2. Uji t

Berdasarkan uji t yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa hanya variabel Empati yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

3. Uji F

Berdasarkan uji f kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah,

4. Uji Koefisien Determinasi

Variasi variabel *independent* yaitu wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, asuransi dan empati mampu menjelaskan variabel *dependen* yaitu kepuasan nasabah sebesar 39.6%

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang diberikan adalah Bank BNI Syariah KCP Kartini harus lebih meningkatkan variabel empati untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan menjadi nasabah yang loyal pada Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Crosby, P.B. 1979. *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York: McGraw-Hill.
- Deming, W. Edwards. 1982. *Guide to Quality Control*. Cambridge: Massachusetts Institute Of Technology
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Juran, J. M. 1962. *Quality control handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Kottler. 2004. *Manajemen Pemasaran (Terjemahan Jilid II)*. PT Indeks, Jakarta.
- Schneider, B., dan Bowen, D.E. 1985. *Employee and customer perceptions of service in bank: Replication and extension*. *Journal of Applied Psychology*, 70, p.423-433.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., and Berry, L.L. 1990. *Delivering quality service –*

balancing customer perceptions and expectations., New York: The Free Press.