

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BERDASARKAN DIMENSI TERRA (TANGIBLES, EMPHATY, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE) Di BSI KCP CIREBON PLERED 1

Kholilah Azkiyah Asyfiya¹, Muthia Fariza², Dokmen Lubis³

¹Universitas Catur Insan Cendekia Cirebon

²Universitas Catur Insan Cendekia Cirebon

³Universitas Catur Insan Cendekia Cirebon

email: kholilahazkiyah27@gmail.com¹, muthia.fariza@cic.ac.id², dokmen.lubis@cic.ac.id³

Abstrak

Bank BSI adalah bank islami yang transaksiknya secara islamiyah (tanpa unsur riba), peneliti telah meneliti kualitas pelayanan nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KCP Cirebon Plered 1. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, dimana respondennya adalah nasabah Bank BSI KCP Cirebon Plered 1. Responden dipilih dengan teknik purposive sampling dan diperoleh sebanyak 95 nasabah. Variabel penelitian dikategorikan ke dalam dua jenis, yaitu variabel bebas dan terikat. Variabel bebas terdiri dari variabel tangible (X1), empathy (X2), reliability (X3), responsiveness (X4) dan variabel assurance (X5), variabel kepuasan nasabah (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan secara simultan variabel kualitas pelayanan berdasarkan dimensi TERRA (tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah $42,525 > 3,09$ dan $\text{sign } 0,000 < 0,005$. Nilai R Square sebesar 0,899 menunjukkan bahwa persentase pengaruh kualitas pelayanan tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance terhadap kepuasan nasabah sebesar 89,9% dan sisanya sebesar 1,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini (Y).

Kata kunci : kualitas pelayanan *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance*, kepuasan nasabah

Abstract

Bank BSI is an islamic bank whose transaction are islamic (without elements of usury), this researcher has examined the quality of customer service. The purpose of this study was to analyze the factors that influence customer satisfaction at Bank BSI KCP Cirebon Plered 1. The data collection method used was a questionnaire, where the respondents were customers of Bank BSI KCP Cirebon Plered 1. Respondents were selected by the purposive sampling technique, and a total of 95 customers were obtained. Research variables are categorized into two types, namely independent and dependent variables. The independent variables consist of tangible variables (X1), empathy (X2), reliability (X3), responsiveness (X4), assurance variables (X5), and customer satisfaction variables (Y). The results showed that partially the tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance service quality variables had a positive and significant effect on customer satisfaction. And simultaneously, the service quality variables based on the TERRA dimensions (tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance) have a positive and significant effect on customer satisfaction. $42.525 > 3.09$ and $\text{sign } 0.000 < 0.005$. The R Square value of 0.899 indicates that the percentage of the influence of tangible service quality, empathy, reliability, responsiveness, and assurance on customer satisfaction is 89.9%, and the remaining 1.1% is influenced by other variables not analyzed in this study (Y).

Keywords: *tangible service quality, empathy, reliability, responsiveness, assurance, customer satisfaction.*

1. PENDAHULUAN

Perbankan saat ini sudah menjadi entitas dalam perkembangan dunia bisnis. Dalam dunia bisnis tidak terlepas dari persaingan antar pemilik bisnis. Persaingan dalam dunia perbankan tersebut semakin ketat dan gencar sehingga membuat perusahaan terus melakukan perkembangan untuk memenangkan persaingan. Salah satu yang dikembangkan untuk memenangkan persaingan adalah kualitas pelayanan kepada para pelanggannya, pelanggan yang ada di dunia bisnis perbankan disebut dengan nasabah.

Kepuasan pelanggan menyatakan bahwa kepuasan konsumen atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler dan Keller dalam Priansa, 2018).

Kepuasan nasabah merupakan salah satu tujuan dari aktifitas bisnis, disamping itu kepuasan nasabah juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan (Tjiptono, 2014). Dengan terpuaskan keinginan dan kebutuhan para nasabah maka hal tersebut memiliki dampak positif bagi perusahaan. Apabila nasabah merasa puas akan suatu produk atau jasa maka tentunya nasabah akan selalu menggunakan barang atau jasa tersebut terus-menerus. Dengan demikian perusahaan tersebut mendapat keuntungan sehingga akan mendapat laba dan akhirnya perusahaan perbankan akan tetap bertahan bahkan kemungkinannya akan berkembang.

Kepuasan nasabah juga ditentukan salah satunya oleh kualitas pelayanan, pelayanan yang diberikan di bisnis perbankan adalah pelayanan jasa. Beberapa faktor yang menentukan kualitas jasa, yaitu tangible (berwujud), empathy (empati), RRA (Tjiptono, 2000).

Hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah mendengar suara nasabah, hal ini berarti bank harus melakukan interaksi dengan nasabah dengan maksud untuk memperoleh feed back beberapa tanggapan nasabah tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan sebagai kontrol dan ukuran kepuasan nasabah. Pentingnya kualitas pelayanan nasabah terhadap kepuasan nasabah sangat berpengaruh pada perusahaan diantaranya bank syariah. Peningkatan kepuasan nasabah dengan demikian sangat perlu dilakukan, bukan hanya untuk mempertahankan nasabahnya, tetapi juga untuk

menarik nasabah baru. Nasabah yang merasa puas akan menyebarkan informasi itu ke teman dan keluarganya.

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan Bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Bank BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya Bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas.

Peneliti pernah melakukan penelitian langsung selama 2 bulan saat waktu magang, menurut peneliti Bank BSI KCP Cirebon Plered 1 adalah Bank islami yang transaksinya secara islamiyah (tanpa unsur riba) yang memiliki pelayanan ramah dan sopan, tapi ada salah satu pegawai yang melayani kurang sopan dan secara moody an sehingga membuat nasabah merasa kurang nyaman saat diberikan pelayanan. Bank BSI KCP Cirebon Plered 1 memiliki banyak pengawasan CCTV yang ditampilkan langsung di ruangan bagian operasional, dengan adanya CCTV di ruangan bagian operasional sehingga secara langsung semua ruangan terpantau dan bagi pegawai yang bekerja dengan kurang baik akan ditegur langsung oleh bagian atasan, sehingga masalah masalah di BSI KCP Cirebon Plered 1 bisa teratasi dengan cepat.

Dengan adanya kualitas layanan yang maksimal, maka dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memungkinkan nasabah tersebut menceritakan pengalamannya kepada orang-orang terdekat dan merekomendasikan untuk menjadi nasabah bank BSI sebagai salah satu cara yang efektif untuk mempromosikan bank kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang dan hasil pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti diatas, Peneliti ingin mencari tahu lebih dalam lagi mengenai kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Kelurahan BSI KCP Cirebon Plered 1, maka dari itu judul yang tertuang pada penelitian ini adalah "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi TERRA (Tangibles, Emphaty, Reliabilility, Responsiveness, Assurance) Di BSI KCP Cirebon Plered 1"

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kuantitatif yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur- prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Dalam pendekatan kuantitatif hakekat hubungan di antara variabel- variabel di analisis menggunakan teori yang obyektif (V.Wiratna Sujarweni, 2023)

Lokasi dan Waktu Penelitian

Objek penelitian ini dilakukan di Jl. Raya Cirebon Bandung No.30 Blok E & F, Ds. Tegal sari, Kecamatan Plered, Kabupaten Cirebon Jawa Barat., dilakukan dari tanggal 05 April sampai selesai penelitian sampai tanggal 05 Agustus 2023.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek atau totalitas subjek penelitian yang dapat berupa orang, benda, suatu hal yang di dalamnya dapat diperoleh dan atau dapat memberikan informasi (data penelitian) (Ismiyanto dalam Roflin, 2021:5). Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah berjumlah 37820 nasabah BSI KCP Cirebon Plered 1.

Penentuan sampel pada penelitian ini sesuai dengan Hair (2010) yang menyatakan bahwa ukuran sampel minimum adalah 5-10 observasi untuk setiap pernyataan yang akan diestimasi. Dalam penelitian ini jumlah pernyataan yang digunakan sebanyak 19 pernyataan. Maka sampel yang digunakan untuk penelitian ini berjumlah 95 yang di dapatkan dari jumlah pernyataan dikali 5.

Sumber Data

Sumber data penelitian yaitu sumber subjek dari tempat mana data bisa didapatkan. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari perusahaan baik melalui observasi dan kuesioner. Data primer dalam penelitian ini didapatkan dari kuesioner yang diisi responden (Sugiyono, 2018:456).

Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan untuk dijawab responden. Kuesioner dalam penelitian ini yang diberikan pada responden diukur dengan skala Likert dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Pengumpulan data dilakukan dengan google form.

Teknik Analisa Data

a. Uji Validitas

Uji validitas ini bertujuan untuk menganalisis apakah alat yang disusun sudah sesuai untuk mengukur variabel penelitian. Formula yang digunakan untuk menguji validitas tiap butir item pernyataan/pertanyaan ini menggunakan teknik korelasi momen produk (Bivariate Pearson). Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut valid. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Jika nilai Cornbach Alfa $>$ tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan reliable. Jika nilai Cornbach Alfa $<$ tingkat signifikan, maka instrument dikatakan tidak reliabel. (Darma, 2021:17) Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,60.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear berganda mengestimasi besarnya koefisien-koefisien yang dihasilkan dari persamaan yang bersifat linear dan melibatkan beberapa variabel bebas yang digunakan sebagai alat prediksi Sugiyono (2017). Tujuan dari regresi linear berganda adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan untuk meramalkan nilai variabel terikat jika seluruh nilai variabel terikat sudah diketahui nilainya.

$$Y' = a + b_1.X_1 + b_2.X_2$$

d. Uji Persial (Uji T)

Uji-t adalah uji yang menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikat. Uji-t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas

pada variabel terikat (Ghozali, 2018:98). Jika t hitung $>$ t tabel dengan $dk=n-2$ dan $\alpha=0,05$, maka H_0 ditolak, dan H_a diterima. Jika t hitung $<$ t tabel dengan $dk=n-2$ dan $\alpha=0,05$, maka H_0 diterima, dan H_a ditolak.

e. Uji Simultan (Uji-F)

Dalam regresi linier sederhana terdapat asumsi klasik yang harus terpenuhi, antara lain residual terdistribusi normal, tidak adanya heteroskedastisitas, dan tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Regresi linier sederhana tidak ada uji asumsi klasik multikolinearitas karena hanya menggunakan satu variabel independen. Persamaan regresi untuk linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

f. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dilakukan untuk melihat besarnya hubungan (persentase) yang ditunjukkan pada perubahan variabel independen diikuti oleh variabel dependen pada proporsi yang sama (Darma, 2021:53). Adapun rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Kriteria dalam melakukan analisis koefisien determinasi sebagai berikut:

Jika KD mendekati nol (0), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah. Jika KD mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

Alat Analisis Data

Alat analisis data yang digunakan untuk melakukan pengolahan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan Software SPSS versi 18.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Analisis Data

a. Karakteristik Responden

Tabel 3.1 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Jenis Pendidikan Terakhir	Responden	Jumlah (%)
---------------------------	-----------	------------

SMP/MTS	23	24,2%
SMA/SMK	47	49,5%
Diploma 3	11	11,6%
Sarjana (S1)	13	13,7%
Pasca – Sarjana (S2/S3)	1	1%
Jumlah	95	100%

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada tabel 4.2, terlihat bahwa responden SMP/MTS sebanyak 23 Responden dengan persentase sebesar 24,2%, responden SMA/SMK sebanyak 47 responden dengan persentase sebesar 49,5%, responden Diploma3 sebanyak 11 Responden dengan persentase sebesar 11,6%, responden Sarjana (S1) sebanyak 13 Responden dengan persentase sebesar 13,7%, responden Pasca – Sarjana (S2/S3) sebanyak 1 Responden dengan persentase sebesar 1%. Dengan itu sebagian besar responden adalah responden pendidikan terakhir SMA/SMK.

Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

Kecamatan	Responden	Jumlah (%)
Plumbon	30	31,5%
Plered	12	12,6%
Tengah tani	3	3%
Jamblang	13	13%
Pasar minggu	18	18%
Indramayu	5	5,2%
Purwasari	1	1%
Sindang laut	1	1%
Beber	1	1%
Ciwaringin	4	4,2%
Brebes	2	2,1%
Majalengka	1	1%
Kuningan	1	1%
Suranenggala	2	2,1%
Pabedilan	1	1%
Jumlah	95	100%

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.3, kecamatan yang melakukan pelayanan terbanyak adalah kecamatan plumbon, hal ini terjadi karena kecamatan plumbon merupakan kecamatan yang terdekat dengan Bank BSI KCP Cirebon Plered 1 sehingga mereka lebih sering melakukan transaksi di BSI KCP Cirebon Plered 1.

Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Jeniskelamin

Jenis Kelamin	Responden	Jumlah (%)
Laki-laki	46	48,4%
Perempuan	49	51,6%
Jumlah	95	100%

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada tabel 4.4, terlihat bahwa responden perempuan sebanyak 49 Responden dengan persentase sebesar 51,6% dan responden laki-laki sebanyak 46 responden dengan persentase 48,4%. Sebagian besar responden adalah responden berjenis kelamin perempuan.

Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Usia

Usia	Responden	Jumlah (%)
<18	14	14,7%
>18	81	85,3%
Jumlah	95	100

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan karakteristik usia responden pada tabel 4.5, terlihat bahwa responden dengan usia >18 tahun sebanyak 81 responden dengan persentase sebesar 85,3% dan responden dengan usia <18 tahun sebanyak 14 responden dengan persentase 14,7%. Sebagian besar responden adalah responden dengan usia >18, hal ini menunjukkan bahwa nasabah BSI KCP Cirebon Plered 1 adalah responden dengan usia >18 tahun yang termasuk dalam usia pekerja dan berpenghasilan sehingga mereka lebih banyak ke bank BSI baik dalam keperluan bertransaksi maupun sebagainya.

a. Uji Validitas

Peneliti melakukan uji validitas terhadap setiap pernyataan yang diajukan kepada 95 responden. Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah pernyataan kuesioner yang digunakan valid atau tidak, dengan kriteria jika nilai rhitung > rtabel, maka uji validitas dinyatakan valid. Semua pernyataan dalam variabel dinyatakan valid karena koefisien korelasi (rhitung) masing-masing lebih besar dari rtabel. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 23. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 95 responden dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05% maka didapat rtabel sebesar 0,2017.

Tabel 3.5 Uji Validitas Tangibles

Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
------	---------	--------	------------

X1.1	0,842	0,2017	Valid
X1.2	0,755	0,2017	Valid
X1.3	0,751	0,2017	Valid

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.6, dapat diketahui item pernyataan 1 pada variabel tangible terdapat bahwa rhitung 0,842 > rtabel 0,2017 sehingga uji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, pernyataan 2 pada variabel tangible terdapat bahwa rhitung 0,755 > rtabel 0,2017 sehingga uji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, pernyataan 3 pada variabel tangible terdapat bahwa rhitung 0,755 > rtabel 0,2017 sehingga uji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, hal ini menyatakan bahwa responden telah memahami isi dari setiap item pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.6 Uji Validitas Emphaty

Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X2.1	0,842	0,2017	Valid
X2.2	0,755	0,2017	Valid
X2.3	0,751	0,2017	Valid

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.7, dapat diketahui item pernyataan 1 pada variabel emphaty terdapat bahwa rhitung 0,842 > rtabel 0,2017 sehingga uji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, pernyataan 2 pada variabel emphaty terdapat bahwa rhitung 0,755 > rtabel 0,2017 sehingga uji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, pernyataan 3 pada variabel emphaty terdapat bahwa rhitung 0,751 > rtabel 0,2017 sehingga uji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, hal ini menyatakan bahwa responden telah memahami isi dari setiap item pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.7 Uji Validitas Reliability

Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X3.1	0,842	0,2017	Valid
X3.2	0,755	0,2017	Valid
X3.3	0,751	0,2017	Valid

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.8, dapat diketahui item pernyataan 1 pada variabel realibility terdapat bahwa rhitung 0,842 > rtabel 0,2017 sehingga uji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, pernyataan 2 pada variabel realibility terdapat bahwa rhitung 0,755 > rtabel 0,2017 sehingga uji

validitas pada variabel ini dinyatakan valid, pernyataan 3 pada variabel realibility terdapat bahwa rhitung 0,751 > rtabel 0,2017 sehinggauji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, hal ini menyatakan bahwa responden telahmemahami isi dari setiap item pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.8 Uji Validitas Responsivenes

Item	rhitung	rtabel	Keterangan
X4.1	0,813	0,2017	Valid
X4.2	0,819	0,2017	Valid
X4.3	0,786	0,2017	Valid

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.9, dapat diketahui item pernyataan 1 pada variabel responsiveness terdapat bahwa rhitung 0,813 > rtabel 0,2017 sehingga uji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, pernyataan 2 pada variabel responsiveness terdapat bahwa rhitung 0,819 > rtabel 0,2017 sehingga uji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, pernyataan 3 pada variabel responsiveness terdapat bahwa rhitung 0,786 > rtabel 0,2017 sehingga uji validitas padavariabel ini dinyatakan valid, hal ini menyatakan bahwa responden telah memahami isi dari setiap item pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.9 Uji Validitas Assurance

Item	rhitung	rtabel	Keterangan
X5.1	0,767	0,2017	Valid
X5.2	0,778	0,2017	Valid
X5.3	0,473	0,2017	Valid

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.10, dapat diketahui item pernyataan 1 pada variabel assurance terdapat bahwa rhitung 0,767 > rtabel 0,2017 sehingga uji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, pernyataan 2 pada variabel assurance terdapat bahwa rhitung 0,778 > rtabel 0,2017 sehingga uji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, pernyataan 3 pada variabel assurance terdapat bahwa rhitung 0,473 > rtabel 0,2017 sehingga uji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, hal ini menyatakan bahwa responden telah memahami isi dari setiap item pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.10 Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Item	rhitung	rtabel	Keterangan
------	---------	--------	------------

Y1	0,723	0,2017	Valid
Y2	0,789	0,2017	Valid
Y3	0,765	0,2017	Valid
Y4	0,773	0,2017	Valid

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.11, dapat diketahui item pernyataan 1 pada variabel kepuasan nasabah terdapat bahwa rhitung 0,723 > rtabel 0,2017 sehingga uji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, pernyataan 2 pada variabel kepuasan nasabah terdapat bahwa rhitung 0,789>rtabel 0,2017 sehingga uji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, pernyataan 3 pada variabel kepuasan nasabah terdapat bahwa rhitung 0,765 > rtabel 0,2017 sehingga uji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, pernyataan 4 pada variabel kepuasan nasabahterdapat bahwa rhitung 0,773 > rtabel 0,2017 sehingga uji validitas pada variabel ini dinyatakan valid, hal ini menyatakan bahwa responden telah memahami isi dari setiap item pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Alat ukur dinyatakan reliabel apabila alat ukur tersebut konsisten digunakan pada waktu yang berbeda, untuk mengetahui konsistensi dari instrumen yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini, peneliti menggunakan SPSS versi 23 dengan menggunakan Cronbach Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila koefisiensi reliabilitas minimal 0,60.

Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Minimal Reliabilitas	Keterangan
Tangible	0,686	0,60	Reliabel
Emphaty	0,612	0,60	Reliabel
Realibility	0,666	0,60	Reliabel
Responsiveness	0,727	0,60	Reliabel
Assurance	0,772	0,60	Reliabel
Kepuasan Nasabah	0,772	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.12, diperoleh nilai *Cornbach Alpha* masing-masing variabel yaitu untuk variabel Tangible sebesar 0,686, variabel Emphaty sebesar 0,612, variabel Realibility sebesar 0,666, variabel Responsiveness sebesar 0,727, variabel Assurance sebesar 0,772 dan Kepuasan Nasabah sebesar 0,772 Nilai masing-masing variabel ini berada di atas nilai minimal *Cornbach Alpha* sebesar 0,60 sehingga dapat dinyatakan instrumen variabel pada variabel ini

reliabel, hal ini menyatakan bahwa isi dari setiap item pernyataan kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat digunakan oleh semua responden secara konsisten meskipun pada waktu yang berbeda.

c. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi TERRA (*tangibles, emphaty, reliabillity, responsiveness, assurance*). Perhitungan statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *SPSS versi 23*. Hasil uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,065	2,481		,429	,671
Kualitas pelayanan tangible	,421	,245	,317	1,723	,098
emphaty	-,054	,254	-,037	-,213	,833
reliability	,409	,342	,286	1,198	,243
responsiveness	,538	,291	,400	1,846	,077
assurance	-,110	,201	-,038	-,551	,587

a. Dependent Variable: totally
Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.13, maka diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

$$Y = 1,065 + 0,421(x_1) + 0,054(X_2) + 0,409(X_3) + 0,538(X_4) + 0,110(X_5) + e$$

Penjelasan:

Nilai *constant* bernilai 1,065 artinya jika kualitas pelayanan dimensi TERRA (*tangibles, emphaty, reliabillity, responsiveness, assurance*) dalam keadaan tetap atau tidak terjadi perubahan maka terjadi kenaikan terhadap kepuasan nasabah sebesar 1,065. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,421 artinya jika variabel *tangible* (X1) meningkat sebesar 1% maka akan meningkatkan

kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,421 dengan asumsi variabel *emphaty* (X2) adalah tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang searah antara kualitas layanan dengan pembelian kepuasan nasabah. Jika semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan nasabah maka akan semakin tinggi juga kepuasan nasabahnya.

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,054 artinya jika variabel *emphaty* (X2) meningkat sebesar 1% maka akan meningkatkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,054 dengan asumsi variabel *reliability* (X3) adalah tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang searah antara kualitas layanan dengan pembelian kepuasan nasabah. Jika semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan nasabah maka akan semakin tinggi juga kepuasan nasabahnya.

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,409 artinya jika variabel *reliability* (X3) meningkat sebesar 1% maka akan meningkatkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,409 dengan asumsi variabel *Responsiveness* (4), *Assurance* (5) adalah tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang searah antara kualitas layanan dengan pembelian kepuasan nasabah. Jika semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan nasabah maka akan semakin tinggi juga kepuasan nasabahnya.

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,538 artinya jika variabel *responsiveness* (X4) meningkat sebesar 1% maka akan meningkatkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,538 dengan asumsi variabel *Assurance* (5) adalah tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang searah antara kualitas layanan dengan pembelian kepuasan nasabah. Jika semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan nasabah maka akan semakin tinggi juga kepuasan nasabahnya.

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,110 artinya jika variabel *assurance* (X5) meningkat sebesar 1% maka akan meningkatkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0,110 dengan asumsi variabel *Assurance* (5) adalah tetap. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan yang searah antara kualitas layanan dengan pembelian kepuasan nasabah. Jika semakin tinggi tingkat kualitas

pelayanan nasabah maka akan semakin tinggi juga kepuasan nasabahnya.

d. Uji Parsial (Uji-t)

Uji parsial (Uji-t) dalam penelitian ini dilakukan sebanyak dua kali untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan TerhadapKepuasan Nasabah Berdasarkan dimensi TERRA (*tangibles, emphaty, reliabillity, responsiveness, assurance*). Pengujian menggunakan SPSS versi 23, hasil uji parsial(uji-t) terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.13 Hasil Uji Parsial (Uji-t) Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,065	2,481		,429	,671
Tangible	,421	,245	,317	1,723	,098
Emphaty	-,054	,254	-,037	-,213	,833
Reliability	,409	,342	,286	1,198	,243
Responsiveness	,538	,291	,400	1,846	,077
Assurance	-,110	,201	-,038	-,551	,587

Berdasarkan tabel 4.14, jika nilai thitung > ttabel atau nilai signifikansi < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima dan jika nilai thitung < ttabel atau nilai signifikansi > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak. Nilai ttabel diperoleh dengan rumus: ttabel = t (α/2 ; n-k-1) ttabel = t (0,05/2 ; 95-2-1) ttabel = t (1,065 ; 92) = 1,986.

e. Uji Simultan (Uji-F)

Uji simultan (Uji-f) dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan dimensi TERRA (*tangibles, emphaty, reliabillity, responsiveness,assurance*) terhadap kepuasan nasabah secara bersama-sama. Pengujian menggunakan SPSS versi 23, hasil uji simultan (uji-f) terlihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 14 Hasil Uji Simultan (Uji-f) ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	342,776	5	68,555	42,525	,000 ^b
Residual	38,691	24	1,612		

Total	381,467	29		
-------	---------	----	--	--

a. Dependent Variable: totaly

b. Predictors: (Constant), totalx5, totalx1, totalx2, totalx4,totalx3

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.15, jika nilai fhitung > ftabel atau nilai signifikansi < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima dan jika nilai fhitung < ftabel atau nilai signifikansi > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak. Nilai ftabel diperoleh dengan rumus:ftabel = f (k ; n-k). ftabel = f (2 ; 95-2), ftabel = f (2 ; 93) = 3,09.

Hasil perhitungan nilai f pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan dimensi TERRA (*tangible, emphaty, reliability, responsiveness, dan assurance*) terhadap kepuasan nasabah yaitufhitung 42,525 > ftabel 3,09 dengan nilaisignifikansi sebesar 0,00 < 0,05, maka Ho diterima artinya kualitas pelayanan berdasarkan dimensi TERRA (*tangible (X1), emphaty (X2), reliability (X3), responsiveness (X4), dan assurance (X5)*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan dimensi TERRA (*tangible, emphaty, reliability, responsiveness, dan assurance*) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadapkepuasan nasabah Bank BSI KCP Cirebon Plered 1.

f. Koefisien Determinasi

Koefisiensi determinasi (KD) digunakan untuk mengetahui tingkat persentase pengaruh variabel bebas dan variabel terikat. Pengujianmenggunakan SPSS versi 23, hasil uji koefisiensi determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.15 Koefisien Determinasi Model Summary

Mode l	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,948 ^a	,899	,877	1,270

a. Predictors: (Constant), totalx5, totalx1, totalx2,totalx4, totalx3

Sumber: Data diolah (2023)

Rumus : **Kd = r² x 100%**

Kd = 0,948 x 0,948 = 0,898704 x 100%
= 89,8704%

Berdasarkan data 4.16, Hal ini menunjukkan pengaruh variabel kualitas pelayanan dimensi TERRA terhadap kepuasan nasabah yang sangatkuat dan berpengaruh yaitu sebesar 89,8704% dan output moddel summary diketahui nilai koefisien determinasi R square sebesar 0,899. Hal ini berarti bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan dimensi TERRA terhadap Kepuasan nasabah adalah sangat kuat dan berpengaruh.

Tabel 3.16 Interval Koefisien

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2014:250)

3.2 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini terbagi dalam beberapa bagian diantaranya, pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan dimensi TERRA (tangibles, emphaty, reliabillity, responsiveness, assurance) terhadap kepuasan nasabah dan pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan dimensi TERRA (tangibles, emphaty, reliabillity, responsiveness, assurance) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berikut adalah pembahasan hasil penelitian secara terperinci: **Pengaruh kualitas pelayanan tangible terhadap kepuasan nasabah**

Pengaruh kualitas pelayanan tangible terhadap kepuasan nasabah berdasarkan hasil analisis diatas diperoleh nilai thitung lebih besar dari ttabel dimana nilai thitung 1,723 dan nilai ttabel 1,986 dengan nilai signifikansi kualitas pelayanan yaitu 0,004 lebih kecil dari nilai siginifikan 0,05 serta nilai koefisien regresi kualitas pelayanan tangible yaitu sebesar 0,421 maka kualitas pelayanan tangible secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa kualitas pelayanan tangible pada nasabah Bank BSI KCP Cirebon Plered 1 secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah. Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu

dari Nasfi, Rahmad & Sabri (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tangible berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi menunjukkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Pengaruh kualitas pelayanan emphaty terhadap kepuasan nasabah

Pengaruh kualitas pelayanan emphaty terhadap kepuasan nasabah berdasarkan hasil analisis diatas diperoleh nilai thitung lebih besar dari ttabel dimana nilai thitung 0,213 dan nilai ttabel 1,986 dengan nilai signifikansi kualitas pelayanan yaitu 0,004 lebih kecil dari nilai siginifikan 0,05 serta nilai koefisien regresi kualitas pelayanan emphaty yaitu sebesar 0,054 maka kualitas pelayanan emphaty secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa kualitas pelayanan emphaty pada nasabah Bank BSI KCP Cirebon Plered 1 secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah. Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu dari Restu Kholiq (2019) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan emphaty berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi menunjukkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Pengaruh kualitas pelayanan reliability terhadap kepuasan nasabah

Pengaruh kualitas pelayanan reliability terhadap kepuasan nasabah berdasarkan hasil analisis diatas diperoleh nilai thitung lebih besar dari ttabel dimana nilai thitung 1,198 dan nilai ttabel 1,986 dengan nilai signifikansi kualitas pelayanan yaitu 0,004 lebih kecil dari nilai siginifikan 0,05 serta nilai koefisien regresi kualitas pelayanan reliabity yaitu sebesar 0,409 maka kualitas pelayanan reliability secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa kualitas pelayanan reliability pada nasabah Bank BSI KCP Cirebon Plered 1 secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah. Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu dari Adi Kuswanto (2019) yang menyatakan

bahwa kualitas pelayanan reliability berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi menunjukkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Pengaruh kualitas pelayanan responsiveness terhadap kepuasan nasabah

Pengaruh kualitas pelayanan responsiveness terhadap kepuasan nasabah berdasarkan hasil analisis diatas diperoleh nilai thitung lebih besar dari ttabel dimana nilai thitung 1,846 dan nilai ttabel 1,986 dengan nilai signifikansi kualitas pelayanan yaitu 0,004 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 serta nilai koefisien regresi kualitas pelayanan responsiveness yaitu sebesar 0,538 maka kualitas pelayanan responsiveness secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa kualitas pelayanan responsiveness pada nasabah Bank BSI KCP Cirebon Plered 1 secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah. Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu dari Jhon Fernos, Gwen Gietricen (2019) yang menyatakan bahwa kualitas responsiveness berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi menunjukkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Pengaruh kualitas pelayanan assurance terhadap kepuasan nasabah

Pengaruh kualitas pelayanan assurance terhadap kepuasan nasabah berdasarkan hasil analisis diatas diperoleh nilai thitung lebih besar dari ttabel dimana nilai thitung 0,551 dan nilai ttabel 1,986 dengan nilai signifikansi kualitas pelayanan yaitu 0,004 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 serta nilai koefisien regresi kualitas pelayanan assurance yaitu sebesar 0,110 maka kualitas pelayanan assurance secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua membuktikan bahwa kualitas pelayanan assurance pada nasabah Bank BSI KCP Cirebon Plered 1 secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, artinya semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah. Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu dari Ahmad Padhil, Asih Setyo Rini, Anis

Saleh, Kurniawan Anugrah (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Assurance berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi menunjukkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

Pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan dimensi TERRA (tangibles, emphaty, reliabillity, responsiveness, assurance) terhadap kepuasan nasabah secara simultan

Pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan dimensi TERRA (tangibles, emphaty, reliabillity, responsiveness, assurance) secara simultan terhadap kepuasan nasabah, berdasarkan hasil analisis di atas diperoleh yaitu nilai fhitung lebih besar dari ftabel dimana nilai fhitung 42,525 dan ftabel 3,09. Hasil nilai signifikansi F Pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan dimensi TERRA (tangibles, emphaty, reliabillity, responsiveness, assurance) terhadap kepuasan nasabah yaitu 0,000 lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 serta nilai R square koefisiensi determinasi dengan nilai 0,899 yang artinya kualitas pelayanan berdasarkan dimensi TERRA (tangibles, emphaty, reliabillity, responsiveness, assurance) memiliki pengaruh sebesar 89,9% terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga membuktikan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan dimensi TERRA (tangibles, emphaty, reliabillity, responsiveness, assurance) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KCP Cirebon Plered 1. Hal ini selaras dengan penelitian terdahulu dari Intan Monica Alma Sangi, lucky Franky Tamengkel, Danny D.S Mukuan (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi menunjukkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tangible (X1) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Jika semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan nasabah maka seseorang akan semakin tertarik untuk menjadi nasabah Bank BSI KCP Cirebon Plered 1.

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan empathy (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Jika semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan nasabah maka seseorang akan semakin tertarik untuk menjadi nasabah Bank BSI KCP Cirebon Plered 1.

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan reliability (X3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Jika semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan nasabah maka seseorang akan semakin tertarik untuk menjadi nasabah Bank BSI KCP Cirebon Plered 1.

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan responsiveness (X4) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Jika semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan nasabah maka seseorang akan semakin tertarik untuk menjadi nasabah Bank BSI KCP Cirebon Plered 1.

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan assurance (X5) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Jika semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan nasabah maka seseorang akan semakin tertarik untuk menjadi nasabah Bank BSI KCP Cirebon Plered 1.

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan dimensi TERRA (tangible (X1), empathy (X2), reliability (X3), responsiveness (X4) dan assurance (X5)) secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (y).

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmad Zikri, M. I. H. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- [2] Agustina, C., Pranata, S., & Lukita, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Berdasarkan Dimensi Terra (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Dan Assurance) Pada Pd. Bpr Astanajapura Cabang Cirebon Selatan. *Jurnal Digit*, 12(1), 67.
<https://doi.org/10.51920/jd.v12i1.218>
- [3] Amroni, A., Purbasari, D. M., & Aini, N. (2020). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang (Rebuying) Pada Toko Kue Yosin Di Kecamatan Plumbon Kabupaten Cirebon. *Jurnal EBI*, 1(1), 64–70.
<https://doi.org/10.52061/ebi.v1i1.9>
- [4] Bazan. (1998). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 14, 125–134.
- [5] Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *Esensi*, 6(2), 151–162.
<https://doi.org/10.15408/ess.v6i2.3570>
- Dana, P. (2023). Analisis tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan servqual (service quality) terhadap pelayanan jasa peminjaman dana 1. 1(1), 8–17.
- [6] Fernos, J., & Gietricen, G. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking pada Bank Pembangunan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Pundi*, 3(2), 137.
<https://doi.org/10.31575/jp.v3i2.157>
- [7] Fernos, J., & Putra, Y. E. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mega Syari'Ah Padang. *Center for Open Science*, 1–24.
- [8] Guspul, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). *Jurnal PPKM UNSIQ I*, Vol.1(No.1), PP.40-54.

- [9] Intan & lucky. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Ranotana. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 3(1), 98–105.
- [10] Junaedi, A. T. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah bank Syariah (Studi pada Nasabah Bank Syariah di Prop insi Riau). In *Jurnal Aplikasi Manajemen* (Vol. 10, Nomor 1, hal. 161–176).
- [11] Khaliq, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri di Banjarmasin Kalimantan Selatan. *Relevance: Journal of Management and Business*, 2(1), 177–188. <https://doi.org/10.22515/relevance.v2i1.1609>
- [12] Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19. <https://doi.org/10.30983/es.v4i1.3146> Nurhajjah, S., Amroni, A., & Sudadi, S. (2020).
- [13] Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toserba Fajar Luragung. *Jurnal EBI*, 1(1), 82–86. <https://doi.org/10.52061/ebi.v1i1.11>
- [14] Prasetyo, C., Zaini, O. K., & Farradia, Y. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Djuanda, Bogor. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen*, 1(1), 3–12.
- [15] Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179–190. <https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2478>
- [16] Syamsi. (2008). 17227-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-jasa-terhadap-kepuasan-konsumen-pada-siswa-bimbingan. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, 5(April), 2–19.
- [17] Wahyuningsih, N., & Janah, N. (2018). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syari'ah*, 10(2), 295. <https://doi.org/10.24235/amwal.v10i2.3596>
- [18] Darma, Budi. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*. Jakarta: Guepedia. Hidayat, Aziz Alimul. (2021). *Menyusun Instrumen Penelitian dan Uji Validitas Reliabilitas*. Surabaya: Health Books Publishing.
- [19] Noor, Juliansyah. (2012). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Sugiarto. (2017). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- [20] Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [21] V. Wiratna Sujarweni. (2023). *Metodelogi Penelitian PT*. Pustaka Baru.